IBM Tealeaf cxImpact
Versão 9 Release 0.1
4 de dezembro de 2014

Manual do Usuário do cxImpact

Nota

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 423.

Esta edição se aplica à versão 9, liberação 0, modificação 1 do IBM Tealeaf cxImpact e a todas as liberações e modificações subsequentes, até que seja indicado de outra forma em novas edições.

© Centro de Tecnologia IBM Brasil-Centro de Traduções 1999, 2014

Índice

Manual do Usuário do cxImpact ix

Capítulo 1. Visão Geral de cxImpact. . . 1
O que é Tealeaf cxImpact? 1
Como o cxImpact Funciona 1
Termos e conceitos do Tealeaf. 2
Passive Capture 3
Processando 4
Procura, Reprodução e Relatório 5
Recursos cxImpact 6
Fluxo de dados do Tealeaf 6
Dados de Fluxo 7
Solicitação 7
Registro de Solicitação 7
Resposta 9
Ocorrência 9
Evento (Ocorrência) 10
Sessão 12
Evento (Sessão) 13
Dados da Caixa 14
Dimensões. 14
Fatos 15
Visualizando Dados da Caixa 16
Retenção de Dados da Caixa 16
Índice 16
Banco de Dados 17
Dados do Relatório 17
Movimentadores Superiores 18
Dados do cxResults. 18
Alertas 19
cxConnect for Data Analysis. 19
Glossário 20
Referência 20

Capítulo 2. Usando o Tealeaf Portal . . 21
Efetuando login no Tealeaf Portal 21
Requisitos de Login 21
Navegadores 21
Nomes de Usuários e Senhas 22
Efetuando Login. 22
Navegação do Portal 22
Notas sobre Licenciamento 22
Mensagens do Estado do Portal 23
Local 23
Mensagens de Estado 24

Capítulo 3. Monitorando atividades atuais do Tealeaf 29
Monitorando o Status Ativo 29
Visão Geral 29
Barra de Ferramentas 30
Cálculos de Status Ativo 30
Cálculos do Gráfico de Distribuição de Sessão . . 30
Cálculos do Gráfico de Sessões de Página Única 31
Cálculos do Gráfico de Distribuição de Ocorrência. 31
Tabela de Atividades da Sessão 31
Monitorando Sessões Ativas 31
Comandos. 32
Colunas de Relatório 33
Filtros de Relatório 33
Agrupamento de Relatórios 34
Modelos de Lista de Sessão 34
Monitorando Eventos Ativos 34
Lendo o Relatório 35
Filtros de Relatório 35
Observando Eventos 36
Filtrando Eventos Ativos 36
Monitor de Alerta 36
Status do Alerta 36
Detalhes do Alerta 37
Estado de Alerta. 37
Download 37
Links de Procura 37
Gráfico 38
Detalhes 38
Configuração 38

Capítulo 4. Procurando no Portal . . . 39
Procurando Dados da Sessão 39
Uma Procura Básica 40
Registros de Data e Hora na Procura e na Criação de Relatórios 41
Página de Procura 42
Selecionando o Intervalo de Data da Procura . . 42
Painel de Campos de Procura 43
Janela Configuração da Procura 44
Executando a Procura 46
Barra de Ferramentas de Procura 49
Selecionando um Modelo de Procura 49
Opções de Procura 52
Especificando Campos de Procura 53
Campos de Procura Básicos 53
Texto 54
Campos Numéricos. 58
Eventos. 58
Valores de Evento 63
Atributos da Sessão. 63
Informações da Sessão. 64
Informações da Página 69
Resultados da Procura - Lista de Sessões 70
Comandos da Lista de Sessões 72
Modelo de Lista de Sessão Padrão. 72
Agrupamento Sessões 73
Informações do Evento 74
Lista de Páginas 74
Resumo da Sessão 75
QuickView 78
Propriedades de Sessão 81

Funções de Procura Adicionais 82
Enviar para Testador de Evento 82
Link para Procura 83
Salvando e Compartilhando Procuras. 83
Subprocura 84
Exportando Dados de Sessão 84
Procura e Indexação 86
Procurando Visitantes 86
Visão Geral de Procura de Visitante 87
Guias de Procura de Visitante 88
Guia Definir Procura 89
Guia Procuras Recentes 102
Guia Procuras Concluídas 103
Guia Procuras Planejadas 104
Guia Histórico de Procura Planejada 107
Ativando Procura de Visitante. 108
Palavras-chave da Procura 109
Pontuando Resultados de Procura 112

Capítulo 5. Visão Geral de Segmentos 113

Capítulo 6. Gerenciando Segmentos de Sessão 115
Visão Geral 115
Comandos 116
Campos 117
Legenda 117
Menu de Contexto. 119
Propriedades do Segmento 120
Compartilhando 121
Expirando Segmentos 121
Criação de Log 121
Enviando Segmentos para Análise 122
Importar Segmento 122
Exportar um Segmento 124
Construir Segmento Combinado 124
Ativando a Construção de Segmentos Combinados. 126

Capítulo 7. Analisando Segmentos de Sessão 127
Preparando Análise de Segmento. 127
Criando Segmentos de Sessão 127
Visualizando Segmentos de Sessão 128
Analisando Segmentos de Sessão 128
Visualizando Análise 129
Desativando Segmentos de Sessão 129
Relatórios de Análise de Segmento 130
Configurando seu Relatório 130
Galeria de Relatórios 132
Explorando Relatórios 132
Visualização de Detalhes 132
Relatório Impacto nos Negócios 133
Relatório de Eventos 134
Relatório Sessões 135
Relatório Correspondências de Procura 137
Relatório Páginas 138
Relatório Campos de Formulário 139
Relatório de Desempenho da Página 140
Relatório de Referência 142
Relatório Campos Definidos pelo Usuário . . . 143
Sequência de Páginas. 143
Meus Relatórios 145
Filtros de Relatório 145

Capítulo 8. Gerenciando Segmentos do Visitante 149
Campos 149
Menu de Contexto. 150
Compartilhando 151

Capítulo 9. Analisando Segmentos do Visitante 153
Lista de Visitantes 153
Para Analisar 154
Controle do Segmento do Visitante 155
Informações do Segmento 156
Parâmetros de Procura 157
Criar Segmento de Sessão 157
Relatórios de Visitante 158
Escopo de Relatório e Contagens 159
Lista de Visitantes 159
Lista de Sessões 159
Construtor de Relatório 161
Pontuações 161
Galeria de Relatórios 161
Galeria de Relatórios Padrão 162
Exportar 167
Exportar relatório atual 167
Exportando Dados do Visitante 167

Capítulo 10. Configurando o Tealeaf 169
Minhas Configurações 169
Preferências 169
Senha 171

Capítulo 11. Reprodução baseada em navegador cxImpact 173
Visão Geral 174
Abrindo a BBR 175
Para Sessões Ativas 175
Para Sessões Completas 176
Reproduzindo Sessões 176
Visualização Reproduzir. 176
Reproduzir Sessão. 176
Aplicativos de dispositivo móvel e BBR . . . 177
Captura e Reprodução do DOM 183
Como funciona a Captura e Reprodução do DOM 184
Tempo Limite da Sessão. 186
Localizando Páginas 186
Gerenciando Áreas de Janela da BBR 186
Procurando Sessões Arquivadas para Texto . . . 186
Compartilhando Reproduções 187
Compartilhando com Email 187
Copiar o Link da Sessão. 187
Criando Dados do Evento a Partir da BBR . . . 188
Configuração 188
Configurando o Servidor de Reprodução . . . 189

Configurando o Proxy 189
Suporte de Identificação ESI 189

Capítulo 12. Interface da Reprodução Baseada em Navegador 191
Componentes de UI 191
Menu da Sessão 192
Menu Visualizar 193
Menu de Opções 194
Mesclando Substituições de Fragmentos de Sessão 196
Menu de Sobreposições 198
Barra de Ferramentas 198
Lista de Páginas 199
Lista de Atualizações (Apenas Sessões Ativas) 200
Ocultar 200
Anotações 200
Iniciar Reprodução 201
Primeiro/Último 201
Anterior / Próximo 201
Fechar Sessão 201
Área de Janela de Conteúdo 201
Barra de Informações do Agente do Usuário . . 202
Exibir 203
Visualização Reproduzir 203
Visualização Solicitação 204
Visualização Resposta 205
Detalhes do Carregamento da Página 206
Estatísticas de Página 209
Área de Janela de Navegação 209
Hierarquia da Área de Janela de Navegação . . 211
Colunas da Área de Janela de Navegação . . . 212
Ferramentas da Área de Janela de Navegação 213
Outras Áreas de Janela 213
Menu de Contexto Navegação 214
Área de Janela Eventos 215
Relatórios de Eventos 217
Área de Janela Campos de Formulário 218
Menu Campos de Formulário 218
Estatísticas da Sessão 219

Capítulo 13. Rastreando Interações por Meio da BBR 221
Sessões Disponíveis para Uso pela Navegação de Sombra 221
Destaque de Reprodução 222
Incluindo Anotações 223
Disponibilidade de Anotações por Meio da Procura 224
Localizando Anotações 225
Localizando Resultados da Procura na BBR . . . 225
Reprodução da BBR de Eventos da Interface com o Usuário Cliente 225

Capítulo 14. Subprocura na BBR . . . 227
Procurando por Sessões 227
Definindo uma Subprocura 227
Executando a Procura 228
Locais Disponíveis para Subprocura 229
Operadores Disponíveis 230
Procurando Sessões Ativas 231
Resultados Filtrados 232
Barra de Ferramentas Lista de Navegação . . . 232
Barra de Ferramentas Lista de Navegação . . . 233
Detalhes de Ocorrência 233
Subprocura no RTV 236

Capítulo 15. Regras de Reprodução da BBR 237
Visão Geral 237
Acesso Necessário 238
RTV 238
Tipos de Regras de Reprodução 239
Configuração da Regra de Reprodução na BBR . . 242
No menu Opções 242
Na Lista de Navegação 243
No Painel Principal 244
Em Detalhes do Carregamento 247
Validando a sintaxe e a correspondência de padrões de uma expressão regular 249
Configuração da Regra de Reprodução por Meio do Servidor de Reprodução 250
Selecionando Regras de Reprodução a Serem Modificadas 250
Editando Regras de Reprodução 250
Protocolo 251
URLs Ignoradas 251
Destaque Apenas de URLs 251
Destaque Apenas de URLs 252
Remapeamento de Porta do Host 252
Modificação de Resposta 252
Regras da Lista de Desbloqueio 253
Configuração da Regra de Reprodução no RTV . . 254
Arquivo de Configuração da Regra de Reprodução 254
Regras Especiais 255

Capítulo 16. Evento baseado em etapa 257
Visão Geral 258
Pré-requisitos 258
Limitações 258
Definição Técnica 258
Tipos de Mensagens 259
Mensagens de Exemplo 259
Objetos baseados em etapa 261
Objetos de Etapa Padrão 262
Tipos de Acionadores de Etapas 262
Privacidade 264
Reproduzir 264
Lista de Páginas Navegáveis 264
Visualizando Mensagens JSON Formatadas . . 266
Criando Objetos de Evento com Base na Etapa . . 267
Acesso necessário 267
Menu de Contexto do Atributo da Etapa BBR 267
Criando um Atributo da Etapa 268
Criando um Evento da Etapa 272
Criando uma Dimensão 274
No RTV 274
No Testador de Evento 274
Indexação 275
Referência 275

Capítulo 17. Cenários de Ponta a Ponta do Tealeaf 277
Cenário E2E - Contagens de Página de Auditoria 277
Mudanças no Modelo de Contagem de Página Licenciada entre as Liberações 7.x e 8.x 278
Criando Relatório do Construtor de Relatório 278
Incluindo o Relatório em um Painel 284
Cenário E2E - Construir IPs Principais e IPs Principais pelos Relatórios do Painel do Referenciador 286
Visão Geral 286
Uma Nota Importante sobre os Limites de Dados de Dimensão 287
Etapa 1 - Criar Evento: Cada Sessão 288
Etapa 2 - Procurar Evento em Sessões Ativas 290
Etapa 3 - Criar Dimensão: Endereço IP 291
Etapa 4 - Criar Dimensão: Referenciador por Sessão 294
Etapa 5 - Criar Grupo de Relatórios: Endereços IP 295
Etapa 6 - Testar Sessões Ativas para Dimensões 297
Etapa 7 - Criar Relatório Usando o Evento Cada Sessão 299
Etapa 8 - Criar uma Lista de Bloqueio de Endereços IP a partir dos Valores Observados . 302
Etapa 9 - Incluir Relatório em Painel 302
Etapa 10 - Incluir Dimensão do Referenciador no Relatório 304
Etapa 11 - Verificar Painel para Novo Componente e Dados Atualizados 305
Cenário E2E - Configurar ID de Login para ser Pesquisável 305
Pré-requisitos 306
Etapa 1 - Configurar o Atributo da Ocorrência ID de Login 306
Etapa 2 - Revisar e Configurar Evento de Amostra do ID de Login 309
Etapa 3 - Configurar Modelo de Lista de Sessão para o ID de Login 312
Etapa 4 - Testar Atributo da Ocorrência e Evento do ID de Login 313
Etapa 5 - Configurar Modelo de Procura para o ID de Login 314
Etapa 6 - Procurar ID de Login 315
Próximas Etapas 316
Cenário E2E - Criar Painel de Taxa de Conversão 316
Visão Geral 316
Etapa 1 - Criar Dimensão: Plataforma do Navegador 326
Etapa 2 - Criar Dimensão: Versão do Navegador 328
Etapa 3 - Criar Grupo de Relatórios: Plataforma e Versão do Navegador 329
Etapa 4 - Localizar Sessão com Valor do Carrinho de Compras 331
Etapa 5 - Salvando Procuras 331
Etapa 6 - Criar Atributo da Ocorrência: Valor do Carrinho de Compras 332
Etapa 7 - Criar Evento: Valor do Carrinho de Compras 335
Etapa 8 - Criar Dimensão: Valor do Carrinho de Compras 336
Etapa 9 - Criar Evento: Check-out - Iniciar . . 337
Etapa 10 - Criar Evento: Check-out - Confirmação de Ordem 339
Etapa 11 - Criar Outros Eventos no Processo de Check-out 340
Etapa 12 - Criar Relatório 342
Etapa 13 - Incluir Proporção da Taxa de Conversão (Check-out - Início da Ordem para Check-out - Confirmação da Ordem) 343
Etapa 14 - Segmento por Plataforma do Navegador 344
Etapa 15 - Configurar Eixo Y como Versão do Navegador 345
Etapa 16 - Salvar/Limpar/Reabrir Relatório . . 346
Etapa 17 - Incluir Relatório em Painel 346
Etapa 18 - Enviar por Email Painel Diário . . . 347
Etapa 19 - Realizar Drill Down até o Relatório 348
Etapa 20 - Realizar Drill Down até as Sessões 348
Cenário E2E - Criar Painel de Principais Produtos 348
Visão Geral 349
Pré-requisitos 349
Etapa 1 - Criar Dimensão: Plataforma do Navegador 350
Etapa 1 - Criar Dimensão: Plataforma do Navegador 353
Etapa 3 - Criar Atributo da Ocorrência: Incluir Produto 355
Etapa 4 - Criar Dimensão: Produto Incluído . . 358
Etapa 5 - Criar Grupo de Relatório: Plataforma do Navegador, Versão e Produto 358
Etapa 6 - Criar Evento: Incluir Produto 360
Etapa 7 - Localizar Sessões com Novos Objetos 362
Etapa 8 - Testar Sessão para a Presença de Outros Objetos 363
Etapa 9 - Criar Relatório: Produto Incluído . . 365
Etapa 10 - Colocar Produto Incluído no Eixo X 366
Etapa 11 - Configurar Dimensão Produto Incluído para Mostra 5 Superiores 367
Etapa 12 - Segmento para Mostrar Somente WinXP para a Plataforma do Navegador . . . 368
Etapa 13 - Colocar Versão do Navegador no Eixo Y 369
Etapa 14 - Incluir o Relatório em um Painel . . 370
Cenário E2E – Obtendo valor do Tealeaf em uma hora 372
A Série de Informações Básicas de Criação de Eventos 372
Pré-requisitos 372
Objetivos do Cenário 373
Efetuando Login no Portal 374
Verificar a Atividade do Evento 375
Explorar o Relatório 379
Drill Down de Procura 384
QuickView 386
Reproduzir 387
O que Você Descobriu 390
Descobrindo Mais 391
Próximas Descobertas 392
Cenário E2E - Configurar ID de Login para ser Pesquisável 393
Pré-requisitos 394

Criando os Objetos de Dados para Monitorar as Informações do Agente do Usuário 395
Usando Dados do agente do usuário no Tealeaf 410

Capítulo 18. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf 421

Avisos 423
Marcas Registradas 425
Considerações de Política Privada 425

Manual do Usuário do cxImpact

O IBM Tealeaf cxImpact User Manual descreve como usar o sistema Tealeaf, incluindo o aplicativo Web Portal para interação com dados, segmentos do Tealeaf e mais. Use os links abaixo para acessar tópicos específicos no manual.

Para obter mais informações sobre funções de relatórios no Tealeaf, consulte *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Capítulo 1. Visão Geral de cxImpact

Esta seção é uma visão geral do sistema Tealeaf e seus componentes.

O que é Tealeaf cxImpact?

O IBM Tealeaf cxImpact é o software do customer experience management (CEM) que executa as seguintes funções:

- Captura cada interação entre seus visitantes e seu website.
- Processa os detalhes da interação de nível inferior para fornecer alertas, relatórios e análises, além de reprodução dessas interações.
- Mostra o que ocorreu durante cada experiência do visitante com seu site.

O IBM Tealeaf cxImpact permite que proprietários do website:

- Garanta uma boa experiência para seus visitantes
- Proteger fluxos de renda
- Reduzir custos de suporte ao aplicativo

Os negócios contam com aplicativos para fornecer serviços críticos de negócios. IBM Tealeaf O cxImpact resolve o desafio de gerenciar websites dinâmicos de alto volume fornecendo visibilidade no estado de produção de aplicativos da web e permitindo operações de TI para certificar-se se estão funcionando corretamente.

O IBM Tealeaf cxImpact fornece uma única origem de dados que captura uma trilha de auditoria do que cada visitante fez e viu. Os usuários do Tealeaf então podem analisar, isolar, replicar e comunicar problemas.

Como o cxImpact Funciona

O software Tealeaf em execução nos computadores de seu datacenter está configurado para ver cada byte de dados trocados entre servidores da web e navegadores nos computadores dos visitantes. O Tealeaf captura passivamente o fluxo de dados bidirecional e encaminha uma cópia de cada pacote relevante desses dados a um servidor que executa o sistema Tealeaf.

A figura a seguir mostra uma configuração típica do IBM Tealeaf cxImpact com três tipos de servidores Tealeaf.

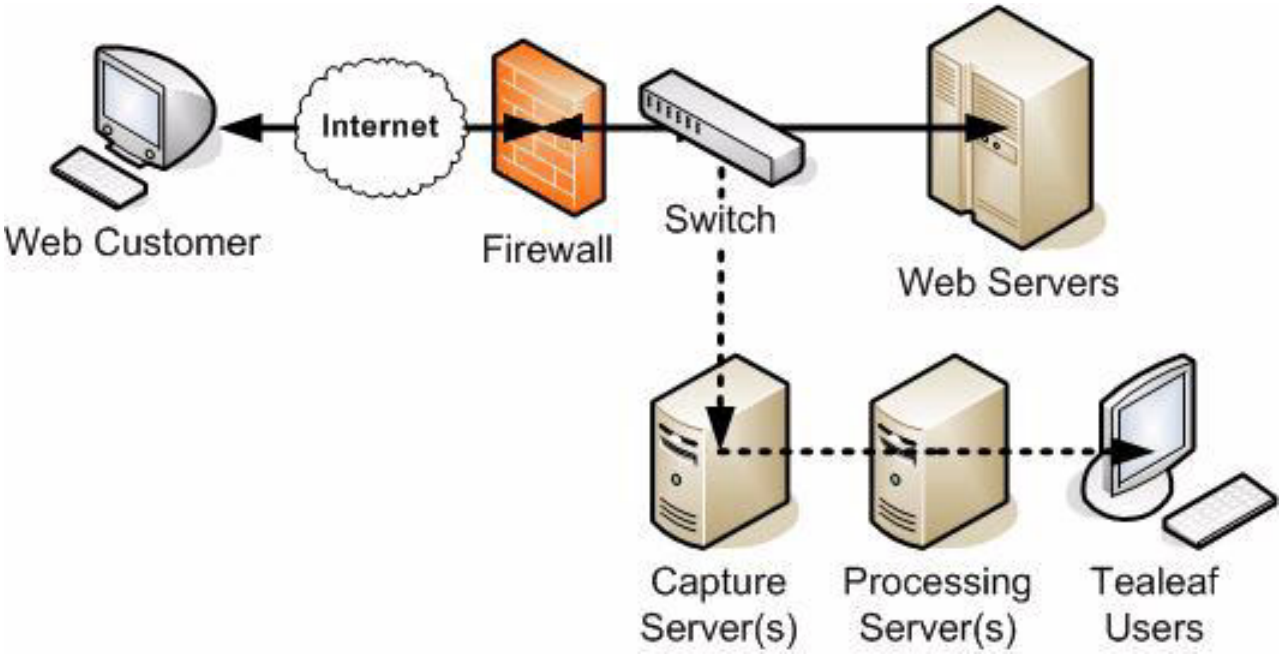


Figura 1. Rede de servidores Tealeaf

- Capture Server - O software Passive Capture do Tealeaf reagrupa pacotes TCP/IP em solicitações e respostas HTTP para cada troca entre visitante e aplicativo da web. Opcionalmente, dados não interessantes podem ser eliminados e dados sensíveis podem ser excluídos. As combinações capturadas de solicitações e respostas (chamadas de ocorrências) são então encaminhadas para outro servidor que está executando o software de processamento do Tealeaf.
- Servidor de processamento (também chamado de servidor do recipiente) – Ocorrências individuais enviadas do Capture Server são agrupadas em uma sessão do Tealeaf, que é montada ocorrência por ocorrência para incluir todas as interações de páginas da web entre um visitante específico e seu website. Os dados contidos nesta sessão são varridos quanto a palavras-chave e códigos definidos. Quando correspondências são localizadas, um registro do evento é armazenado para processamento adicional, incluindo a geração de relatórios e alertas. Quando a sessão é concluída, ela é indexada para procura e gravada no disco.
- Tealeaf Portal (também chamado de Report Server) – A interface baseada na web desse servidor permite que analistas de dados, proprietários de negócios, equipe de TI e usuários administrativos visualizem o status das interações com seu website, com relatórios de dados agregados que exibem o que os visitantes estão fazendo em seu site. Os usuários do Tealeaf podem procurar as sessões salvas do visitante e analisá-las em busca de atributos comuns, como a conclusão da ordem. Sessões de visitantes individuais podem ser reproduzidas com os dados reais que foram enviados e recebidos, portanto, uma recriação com alta fidelidade da experiência do visitante pode ser revisada.

Termos e conceitos do Tealeaf

A seguinte figura ilustra a estrutura de dados do Tealeaf em um nível inferior.

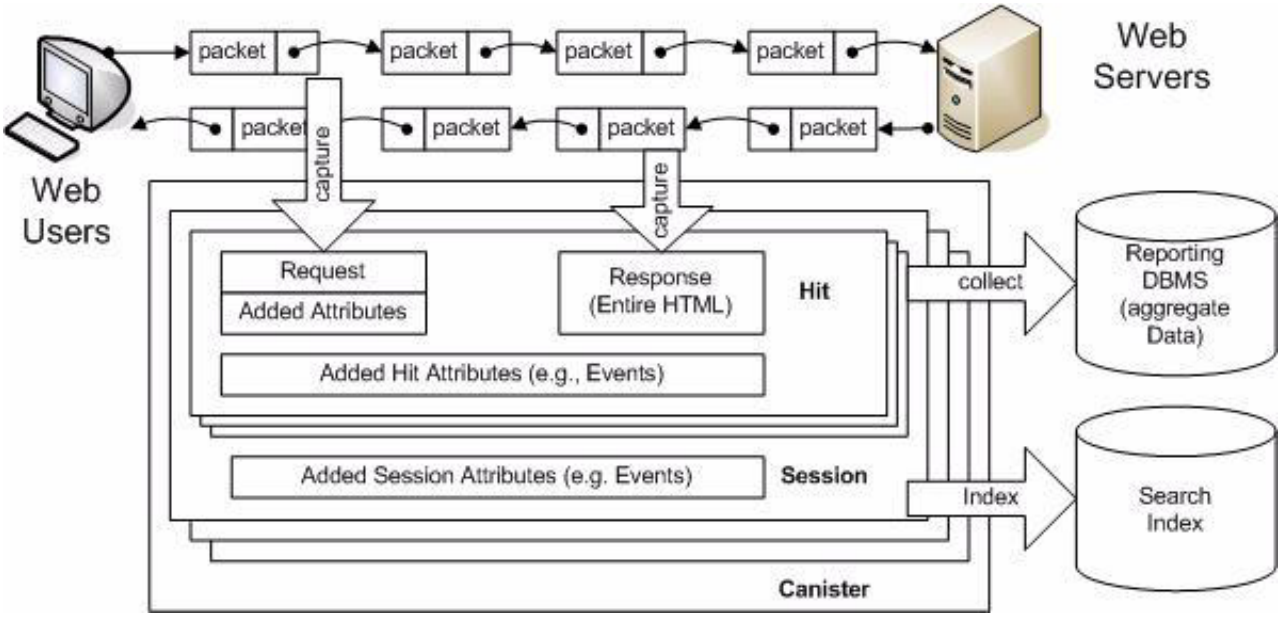


Figura 2. Estrutura de dados do Tealeaf

Passive Capture

O software Passive Capture do Tealeaf executa em um ou mais servidores de captura dedicados. Os seguintes termos se aplicam ao processo de captura:

- Comutação - A comutação é um dispositivo de hardware que roteia todos os pacotes de dados recebidos e enviados entes os computadores dos visitantes e seus servidores da web. Geralmente as comutações são configuradas usando uma opção de hardware chamada http://www.cisco.com/warp/public/473/41.html, que fornece uma cópia de cada pacote HTTP para o servidor de captura.
- Pacote - O protocolo TCP/IP organiza interação entre computadores em pacotes. Uma página da web individual pode ser quebrada em muitos pacotes, cada um transmitido individualmente entre computadores. O servidor de captura geralmente monitora milhões de pacotes transportados simultaneamente entre seus servidores da web e os computadores dos visitantes. Esses pacotes podem chegar em qualquer ordem e, às vezes, devem ser retransmitidos. O servidor de captura pode ser configurado para ignorar pacotes que não são de seu interesse, como mensagens de email ou pacotes enviados para endereços IP de servidores que não hospedam o website.
- Solicitação - O protocolo HTTP define uma solicitação como uma mensagem que solicita uma resposta de um computador para outro. O servidor de captura coleta todos os dados HTTP para recriar o tráfego de solicitação e resposta.
- Resposta - Uma resposta é a mensagem de retorno para um computador, que tem uma solicitação. Depois de capturar uma solicitação, o servidor de captura então processa e agrupa pacotes na procura da resposta para ela.
- Ocorrência - Uma ocorrência é definida como uma solicitação e a resposta correspondente a ela. Depois que a ocorrência é coletada, o software Passive Capture pode varrer os dados para ver se a ocorrência é de seu interesse. Por exemplo, imagens que são exibidas em cada página da web não são muito interessantes e podem ser descartadas. Além disso, informações sensíveis como nomes de usuários, senhas e números de cartão de crédito podem ser excluídas.

Depois de remover dados indesejados, o software Capture transmite com segurança os dados de ocorrência para o Servidor de Processos.

- SSL - Muitas interações do website são criptografadas para proteger os dados que estão sendo lidos ou manipulados por terceiros. O software Capture precisa decriptografar os dados para corresponder solicitações e respostas. Geralmente, o software Capture é configurado para criptografar novamente o software usando SSL para transmissão para servidores de processos.

Processando

O software de processamento do Tealeaf é executado em um ou mais servidores de processamento dedicados, às vezes chamados de servidores de caixa. Esses servidores geralmente estão atrás do firewall da empresa e não estão visíveis para a Internet. Eles aceitam conexões dos servidores de captura e recebem ocorrências para processamento.

Cada ocorrência inclui informações que são mapeadas para um visitante específico. Essas informações são usadas para agrupar as ocorrências em uma sessão. Os termos a seguir se aplicam ao processamento do Tealeaf:

- Sessão - À cada ocorrência recebida, ela é agrupada com as outras ocorrências que se aplicam à mesma interação atual do visitante com seu website. O servidor de processamento coleta essas ocorrências até que nenhuma outra seja recebida pelo visitante ou até que um limite configurado seja atingido. Por exemplo, se não mais ocorrências forem recebidas em um intervalo de 15 minutos, a sessão poderá ser considerada completa. Se um visitante executar uma sessão estendida, pode ser necessário finalizar essa sessão e iniciar uma nova devido a restrições de tempo ou memória. Enquanto essas ocorrências chegam e são incluídas em uma sessão, a sessão é considerada ativa. O Tealeaf permite procurar uma sessão individual enquanto ela ainda está ativa e visualizar páginas e interações que acabaram de ocorrer.
- Short Term Canister - Sessões contendo ocorrências são armazenadas em uma área de memória volátil no servidor de processamento. À medida que cada ocorrência chega, ela é incluída em uma sessão nova ou existente.
- Evento - À medida que cada ocorrência é incluída em uma sessão no Short Term Canister, uma série de eventos pode ser aplicada. Um evento é definido como uma combinação de uma condição ou ação.
  - A condição pode ser uma informação valiosa na solicitação ou código de resposta. Por exemplo, uma correspondência pode ser um código de status 404 na resposta ou uma sequência de texto específica, como "Compra Confirmada."
  - Quando uma condição é avaliada como true, a ação associada à condição é executada. Essa ação pode precisar incrementar um contador ou registrar um valor. Dados relacionados ao evento são gravados no Short Term Canister e podem ser agregados no servidor de relatórios. Alguns eventos são específicos a uma ocorrência, enquanto outros podem ser apenas processados com a sessão. Quando uma sessão é encerrada e gravada no Long Term Canister, eventos associados a uma sessão inteira são avaliados. Um evento pode ser acionado sob diversas condições.
- Long Term Canister - À medida que cada sessão termina, devido à ação do visitante, falta de mais ocorrências dentro de um período de tempo limite ou memória insuficiente para manter uma sessão mais longa, ela é criptografada para segurança e gravada no armazenamento não volátil em um disco rígido. Esta área é chamada de Long Term Canister.

- Índice - À medida que a sessão é gravada no Long Term Canister, os dados dentro dele são indexados para procura posterior. Na maioria das implementações, uma seleção de dados mais importantes é indexada. Depois de indexar, os usuários do Tealeaf podem procurar em valores específicos, por exemplo, em todas as sessões nas quais o campo de usuário continha o valor "smith."
- Alerta - Um alerta é uma ação, como enviar um email, que deve ser executada quando ocorre uma condição predefinida. Pode ser a execução de um evento ou a ultrapassagem de um limite, por exemplo, exceder um número total de ocorrências dentro de um período de tempo.

Procura, Reprodução e Relatório

Após o processamento dos dados da sessão, ela estará disponível para usuários do Tealeaf monitorarem o funcionamento de seus negócios e resolverem problemas. O Tealeaf inclui diversas ferramentas com esses propósitos.

- **IBM Tealeaf CX Portal** - Este portal baseado na web é a interface com o usuário principal para o sistema Tealeaf. Ele fornece uma grande variedade de opções para criar e visualizar relatórios, incluindo **painéis**, **pontuações** e outros relatórios ad hoc. Ele também fornece uma interface com o usuário para procurar sessões ativas e completas, uma forma de revisar e analisar dados nos resultados de procura, uma forma de reproduzir uma sessão do usuário em um navegador e, para usuários administrativos, controles para gerenciar o sistema Tealeaf. Consulte o *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
- Procura - Os índices criados pelo servidor de processos podem ser procurados pelo Portal. Também é possível procurar por sequências de texto nas sessões atualmente ativas no Short Term Canister. Mas a procura por sessões completas no archive é muito mais eficiente; os usuários do Tealeaf podem procurar tipos específicos de informações, como valores de campo de formulário, que ainda não foram indexados na sessão ativa. Consulte o “Procurando Dados da Sessão” na página 39.
- Reprodução - A capacidade de reproduzir uma sessão como um visitante da web a experimentou é exclusiva do Tealeaf. A reprodução é uma ferramenta poderosa para entender a experiência do cliente. Ao procurar por sessões por meio do Portal, você vê uma lista de sessões que correspondem ao seu critério de procura. É possível selecionar uma dessas sessões e ativar uma reprodução da sessão. Durante a reprodução, você vê o servidor de páginas da web real para o visitante, os links nos quais o visitante clicou e os campos do formulário que ele editou. Também disponíveis estão os dados de solicitação de HTTP que foram enviados do navegador do visitante e o HTML real retornado pelo servidor da web. Consulte “CX Browser Based Replay” no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
- **IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer** - Além da interface com o usuário do navegador para procura e reprodução, o Tealeaf também fornece um aplicativo de desktop do Windows chamado **IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer** (RTV) que pode ser instalado em seu computador pessoal. Esse aplicativo inclui opções adicionais para configurar a reprodução no sistema. Para obter informações adicionais, consulte o *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

Conceitos relacionados:

Capítulo 11, “Reprodução baseada em navegador cxImpact”, na página 173

“Procurando Dados da Sessão” na página 39

Recursos cxImpact

Para obter mais informações sobre os recursos do Portal ativados no IBM Tealeaf cxImpact, consulte “Navegação do Portal” na página 22.

Fluxo de dados do Tealeaf

Todos os dados do Tealeaf são compostos de quatro partes:

- Dados de fluxo: O Fluxo de dados de HTTP capturado pelo Tealeaf inclui dados de solicitação, de resposta, de ocorrência, de sessão e de evento.
- Dados da caixa: Dados derivados que são criados a partir do Fluxo de dados de HTTP. Dados da caixa são armazenados em diversos locais e formulários.
- Índice: Um índice de palavras importantes que aparecem no Fluxo de dados de HTTP.
- Banco de Dados:
  - Um banco de dados que contém configuração do sistema e estatísticas
  - Um banco de dados de contagens agregadas e estatísticas que são coletadas dos dados de caixa, geralmente usadas nos dados de eventos
  - Também há um banco de dados de informações de eventos coletadas a partir da caixa e preenchidas com informações relacionadas ao visitante entregues para o IBM Tealeaf cxResults.
  - Um banco de dados que contém informações de sessão para procura mais rápida de sessão.

Essas partes e seus relacionamentos são mostrados no diagrama a seguir.

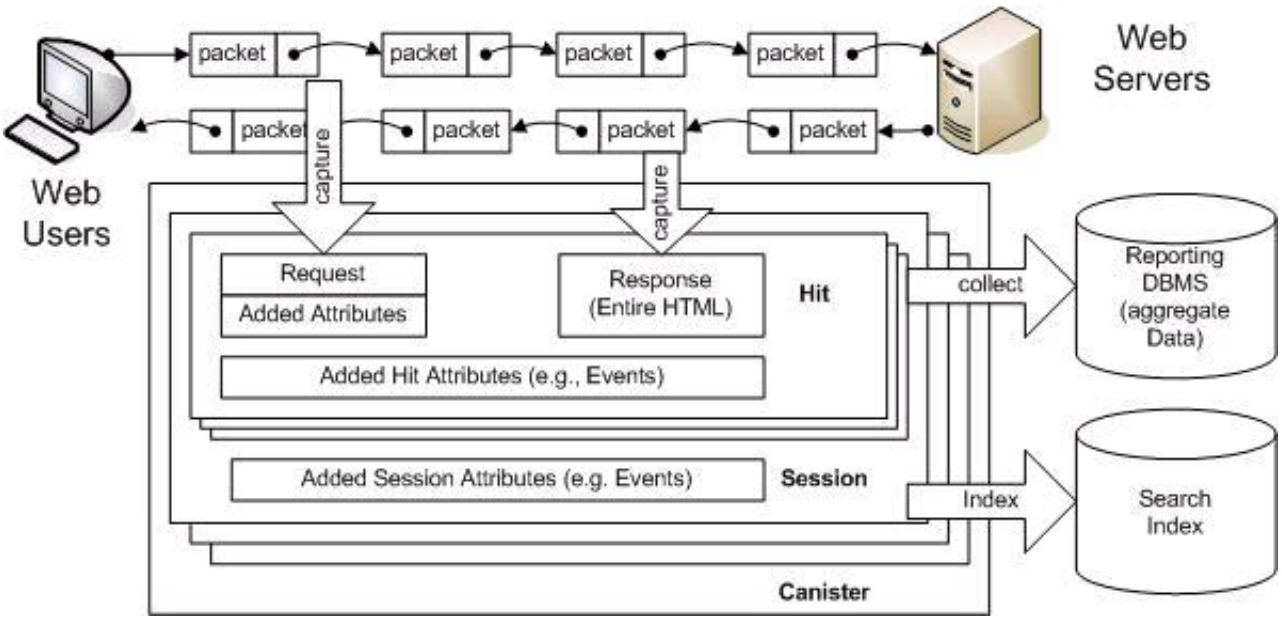


Figura 3. Fluxos de dados do Tealeaf

Cada uma das quatro partes principais está descrita nas seções a seguir.

Conceitos relacionados:

“Dados da Caixa” na página 14

“Índice” na página 16

“Banco de Dados” na página 17

"Sessão" na página 12

Dados de Fluxo

O Tealeaf recebe todos os pacotes copiados pelo comutador e encaminhados à porta SPAN para o servidor IBM Tealeaf CX Passive Capture Application. Dos pacotes recebidos pelo servidor PCA, apenas os pacotes HTTP e HTTPS são novamente agrupados, processados e encaminhados para processamento e armazenamento adicionais. Na maioria das configurações, outros tipos de pacotes serão ignorados.

Dois modos determinam o que foi processado:

- Modo Business: Retém apenas extensões de arquivos especificadas (como `.html` e `.asp`) e tipos de codificações.
- Modo BusinessIT: Retém todas as ocorrências, incluindo objetos estáticos.

Os dados de fluxos podem ser modificados no servidor PCA e no pipeline do Windows no Servidor de Processos. Os dados podem ser modificados apenas nesses dois locais.

Solicitação

Geralmente, os dados da solicitação bruta não são exibidos em nenhum lugar no sistema Tealeaf, embora para propósitos de depuração, o sistema possa ser configurado para mostrá-los. Em vez disso, o buffer REQ é usado para armazenar metadados sobre a ocorrência, incluindo tudo contido na solicitação original.

Cada solicitação HTTP (e apenas HTTP) capturada faz com que o software do Passive Capture procure uma **resposta** HTTP.

- Se não houver nenhuma solicitação, qualquer resposta será ignorada.
- Se a solicitação de HTTP estiver criptografada, o Tealeaf deverá decriptografá-la para entender o que foi solicitado.

Dados de solicitação e resposta podem ser manipulados no pipeline do PCA através de regras de privacidade e no pipeline do Windows via agentes de sessões configurados e implementados.

Conceitos relacionados:

"Registro de Solicitação"

Registro de Solicitação

Além de armazenar os dados da solicitação de HTTP bruta no Tealeaf, o registro de solicitação é usado para armazenar atributos adicionais para a ocorrência. Esses atributos de ocorrência são extraídos ou calculados da solicitação ou resposta e incluem informações como endereço IP do remetente e receptor, sincronização de desempenho e variáveis de campos de formulário.

- Esse buffer é gerado pelo IBM Tealeaf CX Passive Capture Application depois que a solicitação e a resposta são capturadas.

O registro de solicitação é um blob de texto não estruturado que contém diversas seções delimitadas por texto de pares `name=value` ou XML. O registro de solicitação

é sempre codificado como UTF-8. Além de seções predefinidas do Tealeaf, uma seção customizada [appdata] pode ser preenchida durante o processamento por agentes de sessão configurados, geralmente para simplificar o processamento ou avaliação de dados de recebimento de dados.

O registro de solicitação pode ser visualizado usando a reprodução de sessão, por meio do navegador da web ou aplicativo visualizador do RTV independente.

Os atributos de ocorrência podem ser usados como dados de origem para eventos e relatórios. Os dados do atributo da ocorrência podem ser exportados para sistemas de terceiros por meio do IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis

Seções do Registro de Solicitação

Os atributos da ocorrência podem ser exibidos em uma lista de sessões localizada por meio da procura, no Tealeaf Portal ou no IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

A tabela abaixo lista algumas das seções de solicitação das quais dados de atributos de ocorrência são extraídos.

Seção de Solicitação
Descrição

[appdata]
Atributos customizados preenchidos por agentes de sessão. Esses atributos são automaticamente indexados para procura.

[env] Variáveis de ambiente de solicitação de HTTP como o Referenciador de HTTP e o Código de Status HTTP.

[timestamp]
Registro de data e hora da solicitação e da sincronização de desempenho para a ocorrência, calculado pelo Tealeaf

[urlfield]
Campos de dados GET e POST analisados a partir da solicitação.

[TLFID_*]
Informações de fato derivadas da ocorrência.

Exportação de Atributo de Ocorrência

Exibe mostrando atributos selecionados para sessões localizadas pela procura que podem ser exportadas do Portal e do Viewer no Excel.

O conteúdo do registro de solicitação pode ser extraído do sistema Tealeaf para importação para outros sistemas externos usando ferramentas ETL com o produto IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis.

Conceitos relacionados:

"Solicitação" na página 7

"Evento (Ocorrência)" na página 10

"Ocorrência" na página 9

"Dados do Relatório" na página 17

"cxConnect for Data Analysis" na página 19

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

"Fatos" na página 15

Capítulo 11, "Reprodução baseada em navegador cxImpact", na página 173

“Índice” na página 16

Resposta

Para cada solicitação HTTP, a resposta de HTTP correspondente também é capturada e, se necessário, decriptografada.

Geralmente apenas respostas de tipo de conteúdo `text/html` são retidas, exceto para os seguintes itens, que também são retidos:

- Respostas do código de erro
- Solicitações de RIA (XML)
- Arquivos binários explicitamente mantidos

Os dados HTML são armazenados no mesmo esquema de codificação no qual foram capturados.

Os dados de resposta podem ser visualizados usando a reprodução de sessão, no navegador ou visualizador. Para respostas HTML, visualizações renderizadas e de origem são fornecidas.

Os dados de resposta podem ser usados para avaliar eventos.

Dados de solicitação e resposta podem ser manipulados no pipeline do PCA através de regras de privacidade e no pipeline do Windows via agentes de sessões configurados e implementados.

Conceitos relacionados:

“Evento (Ocorrência)” na página 10

Ocorrência

Cada par de registro de solicitação/resposta é remontado no Tealeaf para abranger uma ocorrência. A maioria das ocorrências é descartada como objetos estáticos não exclusivos para esta sessão de navegador específica. Essa abordagem é como o Tealeaf mantém o volume de dados em um tamanho razoável.

Para uma página da web típica, podem existir muitas ocorrências (20-50), mas a maioria imagens e folhas de estilo que o JavaScript inclui é descartada, portanto apenas algumas ocorrências por página são tipicamente retidas. Por exemplo, se o servidor da web fornecer uma resposta HTTP Redirect ao navegador, que então buscará uma página para exibição, a página registrará duas ocorrências.

Se uma página contiver JavaScript que solicita dados XML para exibição, haverá pelo menos duas ocorrências para a página.

Nota: O Tealeaf usa o termo página para se referir a ocorrências que não foram descartadas.

As contagens de ocorrências do Tealeaf geralmente não incluem cada ocorrência do servidor da web mas, às vezes, incluem mais ocorrências do que visualizações de páginas registradas por outros sistemas. Embora o Tealeaf seja padronizado para

manter ocorrências de `content-type = text/html`, ele também pode ser configurado para manter outros tipos de dados, como imagens dinamicamente criadas.

Os atributos da ocorrência são exibidos no registro de solicitação.

Depois que uma ocorrência é descartada, a ocorrência não existirá no Tealeaf. No entanto, sua existência pode não ser abrangida na reprodução, na qual a ocorrência é novamente gerada ou procurando no HTML de resposta em alguns casos. Um registro de ocorrências descartadas é registrado nas estatísticas geradas pelo IBM Tealeaf CX Passive Capture Application.

Evento (Ocorrência)

Para ocorrências que não são descartadas, os dados no registro de solicitação ou resposta podem ser processados pelo Tealeaf Event Engine.

Um evento é definido como um acionador, uma condição e uma ação que é especificada por um usuário do Tealeaf.

- Um acionador é um momento definido no tempo de vida de uma sessão quando eventos podem ser avaliados. Cada evento é associado a um acionador específico e pode se referir apenas aos dados relacionados ao evento disponíveis nesse acionador.
- Uma condição é a ocorrência de uma sequência de texto nos dados de ocorrência ou combinação de outros eventos que ocorrem na ocorrência.
- A ação de um evento de ocorrência é registrar o identificador de evento, tempo de ocorrência real, valor de evento e mais.
- Esses itens são armazenados em registros separados com os dados de ocorrência.

Eventos são úteis para modelar interações com o usuário com o aplicativo da web e para representar essas interações nos relatórios estruturados. Eventos são semelhantes a tags de páginas da web ainda são incluídos dinamicamente com base no fluxo de dados.

Eventos também ajudam a gerenciar o registro de sessão. Os eventos acionados por dados podem ser usados para monitorar sessão, registro de solicitação e texto de resposta, que fornece a base para as condições do evento e a base para gravação.

Dados de eventos de ocorrência podem ser vistos em diversos locais. Contagens para eventos ativos são mostradas na página Portal nos Eventos Ativos e podem ser usadas para alertas do acionador.

Condições do Evento

A seguir, condições de amostra que podem ser usadas para definições de eventos:

- A ocorrência é recebida.
  - O atributo de ocorrência é localizado na solicitação ou resposta. O atributo de ocorrências pode ser definido como uma sequência específica ou como o conteúdo entre duas tags especificadas.
- Outros eventos são processados.
  - Valor de atributo da sessão: `Correspondência Exata`, `Contém`, `>`, `<` ou um intervalo de valores.
- Término da Sessão

– Valor de atributo da sessão: `Correspondência Exata`, `Contém`, `>`, `<` ou um intervalo de valores.

Ações de Eventos

Com base nas condições do evento, uma ou mais das seguintes ações podem ser efetuadas:

- Tornar o evento pesquisável: Primeira ocorrência ou cada ocorrência
- Tornar o evento reportável: Primeira ocorrência ou cada ocorrência
- Armazenar o valor detectado como texto ou número
- Acionar outro evento
- Fragmentar texto entre tags
- Armazenar estado da sessão quando o evento ocorrer como dimensões
- Identificar associação em uma lista/grupo
- Atualizar atributos da sessão
- Enviar dados do evento para um sistema externo por meio do Tealeaf Event Bus
- Fechar sessão no Tealeaf
- Estender o tempo limite da sessão do Tealeaf
- Descartar a sessão

Dados do Evento

Definições de eventos são armazenadas em um local do banco de dados comum ao qual todas as caixas no ambiente se referem. Dados de eventos de instâncias individuais são armazenados com a sessão na qual eles estão associados.

- Contagens agregadas e valores numéricos médios para eventos são registrados em um banco de dados. Dados de instância individuais podem ser copiados no banco de dados IBM Tealeaf cxResults.

Campos de dados de eventos incluem:

- Chave de Sessão
- Atributos de Ocorrência: Chave, Índice ou outros metadados
- Valores detectados:
  - Sequência correspondida
  - Sequência ligada pelo padrão de correspondência, como `Nome = Valor`
  - Sequência convertida em um número (por exemplo, `27.50` como o total do carrinho de compras)
  - Identificador de sequência do valor definido em uma lista enumerada (por exemplo, lista de tipos do S.O.)
  - Identificador de sequência para grupos aos quais o texto localizado pertence (por exemplo, `CA` pertence a `West`)
- Qualquer dimensão de referência associada ao evento.

Exportação de Dados do Evento

Os registros de eventos podem ser exportados a cada hora para o produto IBM Tealeaf cxResults no qual consultas customizadas podem gerar relatórios.

Dados de eventos selecionados também podem ser inseridos em fluxo em um soquete TCP/IP para sistemas externos em tempo real usando a API de

Barramento de Eventos para análise de terceiros.

Conceitos relacionados:

“Sessão”

“Evento (Sessão)” na página 13

“Alertas” na página 19

“Banco de Dados” na página 17

“Dimensões” na página 14

“Monitorando Eventos Ativos” na página 34

“Dados do Relatório” na página 17

“Dados do cxResults” na página 18

Tarefas relacionadas:

“Atributos da Sessão” na página 63

Sessão

Uma sessão de navegador é uma série de ocorrências entre um navegador específico e um servidor da web. Uma sessão típica envolve um usuário individual interagindo com o servidor da web para solicitação (enviando uma solicitação de HTTP) e recuperação (por meio da resposta HTTP retornada) de uma série de páginas da web antes de sair do site. Esses pares de solicitação/resposta são unidos nas ocorrências e a sequência de ocorrências na sessão é unidade para englobar os dados da sessão.

- Sessões nas quais o visitante está continuando a incluir ocorrências são consideradas sessões ativas.
- Se o visitante não estiver mais incluindo ocorrências em um período de tempo predefinido ou aciona uma ação (como efetuar logout do site), a sessão ativa pode ser fechada. Sessões que foram fechadas são conhecidas como sessões concluídas.

Cada ocorrência pertence a uma sessão. Sessões podem ser fragmentas devido a diversos fatores.

Cookies de Sessão

Como HTTP é um protocolo sem preservação de estado, o Tealeaf requer um método de associar as ocorrências de uma sessão individual. Na maioria de todas as implementações, essa associação é gerenciada por meio de um cookie de sessão.

Como cada ocorrência é recebida no servidor de processos (que gerencia a caixa) a partir do servidor PCA, o cookie é usado para armazenar a ocorrência com ocorrências anteriormente capturadas. Quando nenhuma ocorrência adicional contendo o cookie for recebida pelo período Tempo Limite de Sessão Inativa configurado, a sessão será fechada.

Durações de sessões que excedem um valor pré-configurado podem acionar o fechamento.

Como um servidor da web, o Tealeaf geralmente não pode identificar se ocorrências são provenientes de janelas do navegador diferentes no mesmo navegador solicitante. Ocorrências de janelas do navegador diferentes são integradas na mesma sessão.

Fragmentação de Sessão

Sessões podem se tornar fragmentadas. Por exemplo, o visitante pode retomar uma sessão depois de um período de inatividade que excede o valor de tempo limite. Mesmo que o cookie de sessão seja o mesmo, o Tealeaf armazena essa experiência do visitante como dois fragmentos de sessão. As seguintes situações podem causar fragmentação de sessão:

- A configuração de tempo limite do Tealeaf ou do aplicativo da web foi excedida
- Sessões que são armazenadas em diversos datacenters
- Sessões que são armazenadas em vários Tealeaf Canisters
- Sessões grandes podem exceder os limites de tamanho máximo da sessão
- Sessionalização pobre

No momento da procura, o Tealeaf fornece a capacidade de desfragmentar essas sessões. Para reprodução e análise de sessões individuais, o Tealeaf pode conectar os fragmentos.

Nota: Os dados de relatório indicam que fragmentos de sessão são sessões individuais. Por exemplo, a diferença de tempo entre fragmentos pode ser maior que o intervalo de coleta de dados do relatório.

Consulte "Managing Data Sessionization in Tealeaf CX" no *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

Atributos da Sessão

Através de eventos, você pode preencher atributos de sessão com valores especificados. Essas variáveis e seus valores podem ser localizados através da procura no Portal ou do aplicativo RTV.

O segmento de resultados pode ser analisado pelo IBM Tealeaf cxResults para produzir um conjunto de relatórios transcritos nas sessões contidas.

Conceitos relacionados:

"Evento (Ocorrência)" na página 10

"Fluxo de dados do Tealeaf" na página 6

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

"Dados do cxResults" na página 18

"Índice" na página 16

Evento (Sessão)

Para sessões que são concluídas, o Tealeaf pode processar condições de eventos para toda a sessão, como a ocorrência de determinados eventos de ocorrências durante a sessão.

Definições de Evento

Eventos são definidos e gerenciados por meio do Tealeaf Event Manager, que é acessível através do portal. Definindo eventos, o usuário pode modelar o fluxo de trabalho por meio do website monitorado e criar marcadores para agregação de procura e relatório.

Conceitos relacionados:

"Evento (Ocorrência)" na página 10

Dados da Caixa

Um sistema Tealeaf configurado corretamente tenta armazenar todas as ocorrências para uma sessão na mesma Caixa, que é uma coleta diária de sessões que são processadas por um Servidor de processamento e pelos índices que estão associados a elas.

A maioria dos usuários nunca vê os dados da caixa; interagem com eles usando a procura e a reprodução. Sessões às vezes podem ser fragmentadas em diversas caixas. A partir da Liberação 7.2, o Tealeaf pode desfragmentar sessões em várias Caixas para reprodução no Portal.

A caixa é dividida em duas partes:

- Short Term Canister contém sessões ativas, em que ocorrências ainda são recebidas à medida que ocorrem. Agora registros de eventos de ocorrências são criados.
  - A menos que a caixa esteja enviando para o spool, uma nova ocorrência incluída em uma sessão ativa estará disponível para procura e revisão através do portal em segundos.
  - A procura de sessões ativas é limitada à procura de texto completo, que é mais lenta que a procura indexada para dados de sessão concluída.
- O Long Term Canister contém sessões concluídas, que são criadas quando nenhuma ocorrência é recebida pelo período Tempo Limite de Inatividade ou outro acionador é atendido. Quando uma sessão é fechada, todos os eventos de sessão são processados. A sessão é registrada no disco e o conteúdo é indexado por um mecanismo de procura de texto.
  - Uma sessão ativa renderiza uma sessão concluída em aproximadamente cinco minutos após o término da sessão, a menos que o sistema esteja relacionado à indexação de sessões.
  - Sessões concluídas são coletadas em um conjunto de arquivos LSSN por dia.
  - As contagens agregadas para eventos de ocorrência e eventos de sessão são coletadas e agregadas para o banco de dados de relatório.

Conceitos relacionados:

"Índice" na página 16

Dimensões

Associados a um evento definido estão conjuntos de dados de referência que podem ser capturados e registrados quando o evento é acionado. Uma dimensão contém um conjunto de valores que são capturados por um padrão definido ou valor registrado a partir de um evento.

Esses valores fornecem informações contextuais no momento em que o evento é registrado. Eles são armazenados na solicitação quando a ocorrência é processada pela caixa.

Por exemplo, o Tealeaf fornece as seguintes dimensões de referência (em versões anteriores, essas eram as únicas dimensões e eram fornecidas para cada evento. Agora, os usuários podem definir suas próprias dimensões de eventos.

- #* Servidor
  - URL
  - Nome do Host
  - Nome do aplicativo

Se um evento estiver associado a essas dimensões, os valores delas serão registrados com o evento quando ele for disparado. Portanto, se um evento for criado para detectar a presença de erros do código de status 500 na resposta, os valores acima poderão ser registrados com essa instância de evento para facilitar a depuração do problema.

Grupos de Relatórios

As dimensões são organizadas em grupos. Um grupo de relatórios é uma coleção de dimensões. Uma dimensão pode pertencer a diversos grupos de relatórios. Durante a gravação, o sistema Tealeaf coleta contagens agregadas para cada combinação de valores de dimensão.

Um evento pode estar associado a diversos grupos de relatórios.

Conceitos relacionados:

"Evento (Ocorrência)" na página 10

Fatos

Quando um evento é acionado em uma ocorrência, os dados do Grupo de Relatórios são registrados com o evento em uma estrutura chamada de fato no registro de REQ. Um fato contém o valor de evento registrado e todos os valores de dimensões para grupos de relatórios associados e outros dados.

Essa estrutura de dados interna é usada para facilitar a procura em dados dimensionais que estão relacionados ao evento registrado. Cada valor de instância da dimensão é colocado em hash para fornecer um valor indexado mais facilmente para procura. Quando uma sequência é inserida pela interface de procura (por exemplo, "/DEFAULTPAGE"), o mesmo algoritmo é usado para criar um valor em hash que pode ser localizado no índice de procura.

Abaixo, um fato de exemplo que é registrado na seção [TLFID_80] do buffer de solicitação:

```
[TLFID_80]
Searchable=True
TLFID=80
TLFactValue=1
TLDimHash1=38A7EF5D4FA961F712055D92FC56088A
TLDimHash2=BC3F1812E3C8837962A83226D4A30082
TLDimHash3=8606AC74FD2DECC1899004C49B226FAE
TLDimHash4=5E6D512952FFBB9673B1D0CB08EF33B0
TLDim1=/DEFAULTPAGE
TLDim2=WWW.TEALEAF.COM
TLDim3=OTHERS
TLDim4=63.194.158.200
```

Acima, o identificador de fatos (TLFID=80) e o valor de evento registrado (TLFactValue=1) são listados acima dos valores em hash e valores de texto simples para cada dimensão. Apenas os primeiros 256 caracteres do valor de dimensão são registrados no texto simples.

Visualizando Dados da Caixa

Os dados da caixa ativos podem ser visualizados através do menu Ativar no Portal ou procurando por sessões ativas usando o Portal ou o Viewer.

Sessões ativas não são indexadas, mas as estruturas de dados permitem procurar rapidamente alguns atributos de ocorrência. O Tealeaf pode executar varreduras completas dos dados de resposta, mas esse método pode causar lentidão no desempenho do sistema.

Os dados da caixa concluídos podem ser visualizados usando a procura de sessões concluídas através do Portal ou do Viewer.

Conceitos relacionados:

"Monitorando Eventos Ativos" na página 34

"Monitorando Sessões Ativas" na página 31

Retenção de Dados da Caixa

Os dados da caixa geralmente são retidos por 10 dias, depois disso, são apagados para a entrada de dados mais recentes.

O produto IBM Tealeaf cxVerify permite que subconjuntos baseados na procura de cada caixa sejam armazenados por períodos mais longos em uma caixa diferente.

Índice

Quando uma sessão é concluída, ela é gravada a partir do banco de dados na memória (STC) para o disco e marcada para indexação.

Na maioria das implementações do Tealeaf, somente um subconjunto dos dados da ocorrência capturados é indexado, pois a retenção desses dados é dispendiosa em termos de espaço em disco. O corpo real da resposta, sem tags HTML, é indexado, bem como as seções selecionadas armazenadas no registro de solicitação e os dados de eventos selecionados, como o identificador de evento e o valor de evento. Dados indexados incluem:

- Selecione os dados do registro de solicitação
  - `[appdata]`, `[urlfield]`, atributos da sessão
  - Dados de Eventos (ID, valor)
- Resposta
  - Cabeçalhos/HTML são excluídos

Esses dados de índice são retidos na mesma duração de tempo dos dados de caixa. Os dados de índice podem ser novamente gerados a partir dos dados de caixa a qualquer momento.

- Dependendo do carregamento do sistema e da configuração, os dados de caixa geralmente são indexados em 5 minutos da conclusão da sessão.

Um índice gerado não pode ser visualizado, embora os resultados da procura indiquem o uso de índices. Usando os mesmos algoritmos de índice da caixa, o visualizador pode criar e exibir um índice para as sessões atualmente carregadas, embora uma correspondência exata não seja garantida.

Conceitos relacionados:

"Sessão" na página 12
"Dados da Caixa" na página 14

Banco de Dados

Uma visão geral de como as informações do banco de dados são coletadas e relatadas para o IBM® Tealeaf cxImpact e o IBM Tealeaf cxView.

Conceitos relacionados:

"Evento (Ocorrência)" na página 10

Dados do Relatório

Os recursos de relatório do IBM Tealeaf cxImpact e IBM Tealeaf cxView baseiam-se nas contagens agregadas de atributos de ocorrência, atributos de sessão e eventos. Durante operações normais, o servidor de processos mantém contadores em depósitos de 1 minuto à medida que as sessões são concluídas.

Em intervalos de cinco minutos, essas contagens são coletadas e agregadas em depósitos de hora em hora no banco de dados de Relatório a partir do qual os relatórios são gerados com base no fuso horário do Tealeaf para exibição no Tealeaf Portal. No final do dia do sistema, agregações diárias são criadas com base no fuso horário do sistema definido.

Como os dados de relatório são agregados, você pode obter:

- Contagens: Contagem de ocorrências de eventos individuais por período de tempo, que podem ser filtrados pelas dimensões predefinidas.
- Valores Numéricos: Para eventos que armazenam um número que é analisado a partir do fluxo de dados (por exemplo, um valor do carrinho de compras) ou calculado pelo evento (o número de ocorrências entre dois eventos), os valores mínimo, máximo e médio podem ser exibidos pelo período de tempo, que é filtrado pelas dimensões de referência.

Todos os dados de relatório são disponibilizados pelo Portal, por meio de relatórios predefinidos e definidos pelo usuário, incluindo pontuações e painéis.

A extração direta de dados do relatório do banco de dados do Tealeaf não é suportada atualmente. Dados dos relatórios podem ser exportados no Excel.

Informações Gerais dos Dados de Eventos

As seguintes informações gerais de dados do evento estão disponíveis:

- Dados por hora e diários são atualizados a cada 5 minutos para sessões que são encerradas dentro da hora atual
- Dados de relatório por hora (30 dias) e diários (365 dias) estão disponíveis por mais tempo que os dados de caixa de suporte.
- Dependendo do carregamento do sistema, a coleta de dados pode ser executada.
- Sessões fragmentadas são quebradas em eventos da sessão.
- Os dados de hora em hora e os dados diários são relatados com base no valor de meia-noite para o horário do sistema Tealeaf.

Dados de eventos podem ser agregados em cada dimensão de referência, para cada combinação. Para procurar por sessões que contêm os dados de eventos, links de drill down são fornecidos nos relatórios.

Os relatórios de dados do evento estão disponíveis nos seguintes locais no Tealeaf Portal:

- IBM Tealeaf cxImpact: Relatórios do Tealeaf
- IBM Tealeaf cxView: Painéis e Pontuações

Relatório de Dados do Evento

Os dados do evento são relatados por meio do Tealeaf Portal como dados agregados, não dados da instância. As contagens de eventos podem ser relatadas e o mínimo, máximo e as médias de rolagem ou dados podem ser relatados como valores numéricos.

Conceitos relacionados:

"Evento (Ocorrência)" na página 10

Movimentadores Superiores

Opcionalmente, é possível controlar e armazenar desvios de valores de eventos e valores de dimensões com propósito de relatório. Como o armazenamento desses desvios pode exigir mais espaço, você deve optar por registrá-los.

Os desvios podem ser reportados em um período de rolagem de quatro semanas em qualquer desvio configurado para identificar os principais movedores em seu site.

Dados do cxResults

O produto IBM Tealeaf cxResults permite salvar em um banco de dados separado apenas as informações do visitante, as informações de sessão e os registros de eventos como dados de instância individuais. Este banco de dados mapeia dados para visitantes individuais com base em um cookie persistente definido pelo aplicativo da web.

A partir do banco de dados, é possível recuperar dados de sessão e eventos para visitantes exclusivamente identificados. Você também pode localizar sessões nas quais os eventos ocorreram em uma sequência específica, mesmo entre diversas sessões.

- No IBM Tealeaf cxResults, os segmentos são definidos com base nas procuras executadas. Procuras, geração de segmento e relatórios podem ser planejados no IBM Tealeaf cxResults.
- Os relatórios gerados podem preencher painéis.

Os dados do IBM Tealeaf cxResults são coletados a partir de caixas por hora e geralmente são retidos por 40-60 dias, barrando problemas de desempenho. Mesmo sem os dados HTML, o banco de dados pode aumentar rapidamente.

Nota: O uso de dados dimensionais nos relatórios do IBM Tealeaf cxResults não é suportado nesta liberação. Dados dimensionais podem ser usados na especificação de procuras.

Os dados de resultados são acessados usando o Portal por meio de uma interface de procura especial.

Para relatórios regulares, procuras predefinidas podem ser planejadas e os dados do relatório incluídos nos painéis.

Conceitos relacionados:

"Evento (Ocorrência)" na página 10

"Sessão" na página 12

"Procurando Visitantes" na página 86

Alertas

Os alertas de email podem ser gerados com base em dados do evento ou não do evento no sistema Tealeaf. Esse serviço independente usa seu próprio banco de dados e dados de alerta não são usados fora do sistema de alertas.

Os alertas podem ser gerados por eventos de ocorrência e de sessão, bem como por eventos da caixa, que são um conjunto de monitores predefinidos para dados no Tealeaf Canister. Alertas podem ser entregues usando o Portal, SMS, Email ou SNMP. Apenas as seis horas de dados precedentes estão disponíveis para o serviço de alerta. O intervalo para verificar alertas pode ser configurado como tão baixo quanto um (1) minuto.

É possível configurar os seguintes componentes para um alerta:

- Limites
- Intervalos de Medidas
- Proporções
- Blackouts

Conceitos relacionados:

"Evento (Ocorrência)" na página 10

cxConnect for Data Analysis

Quando planejada, uma tarefa do IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis pode extrair dados do buffer de sessão e solicitação de uma ou mais caixas baseadas em um termo de procura predefinido.

Sessões extraídas podem ser fornecidas para diversos formatos de saída e destinos, incluindo:

- Arquivos de dados
- Formato de log do W3C

O IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis é configurado por meio do Tealeaf Portal. Dados exportados são exibidos em um diretório de arquivos local, dependendo da opção de saída.

Glossário

Para obter informações adicionais sobre esses termos, consulte "Glossário do Tealeaf" no *Glossário do IBM Tealeaf*.

Referência

Tabela 1. Referência

Tipo de Dados	Usando ou Visualizando	Configurando
Solicitação	BBR: "CX Browser Based Replay" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual* RTV: "RealiTea Viewer - Request View" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*	"Configuring CX Indexing" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
Resposta	"RealiTea Viewer - Response View" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*	"Configuring CX Indexing" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
Evento	"Monitoring Active Events" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*	"TEM Events Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*
Dimensão	"Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.	"TEM Dimensions Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*
Grupo de Relatórios	"Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.	"TEM Dimensions Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*
Fato	BBR: "CX Browser Based Replay" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual* RTV: "RealiTea Viewer - Request View" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*	"Configuring CX Indexing" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
Atributo da Sessão	N/D	"TEM Session Attributes Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*
Índice	Portal: “Procurando Dados da Sessão” na página 39 RTV: "RealiTea Viewer - Session Search and Subsearch" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*	"Configuring CX Indexing" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
Alerta	"Alert Monitor" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*	"TEM Alerts Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*
Principal Movimentador	"Analyzing Top Movers" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*	"TEM Top Movers Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*

Para obter informações adicionais sobre dados configurados pelo usuário, conforme eles se aplicam ao relatório, consulte "Tealeaf Data Model" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Conceitos relacionados:

Capítulo 11, “Reprodução baseada em navegador cxImpact”, na página 173

“Monitorando Eventos Ativos” na página 34

“Monitor de Alerta” na página 36

Capítulo 2. Usando o Tealeaf Portal

O Tealeaf Portal é um portal baseado na web para o sistema Tealeaf. É possível usar um sistema de navegação orientado por menus para procurar, analisar e relatar dados capturados de seu website pelo Tealeaf.

Além disso, por meio do Portal, é possível reproduzir sessões capturadas como os visitantes em seu website passaram pela experiência. O acesso ao Tealeaf Portal requer um nome de usuário e senha.

Conceitos relacionados:

Capítulo 11, “Reprodução baseada em navegador cxImpact”, na página 173

“Efetuando login no Tealeaf Portal”

“Navegação do Portal” na página 22

Efetuando login no Tealeaf Portal

Nota: Se ainda não tiver feito isso, é recomendável alterar as senhas de conta do administrador padrão assim que possível. Para alterar senhas, selecione **Tealeaf** > **Gerenciamento do Portal**.

Conceitos relacionados:

Capítulo 2, “Usando o Tealeaf Portal”

Requisitos de Login

Os seguintes navegadores são suportados para uso com o Tealeaf Portal.

Nota: Um conjunto de navegadores e versões diferentes é suportado para conectar ao console da web do IBM Tealeaf CX Passive Capture Application.

Navegadores

Nota: O Tealeaf Portal não suporta o acesso a partir de navegadores remotos.

- Navegador da web Microsoft Internet Explorer versão 9 ou mais recente

  Nota: Se você ativar os recursos do Windows Enhanced Security, poderá ter problemas ao usar o Internet Explorer para acessar o Tealeaf Portal. Consulte "Resolução de problemas – Portal" no *Guia de resolução de problemas do IBM Tealeaf*.
- Mozilla Firefox 14 ou mais recente
- Chrome 17 ou posterior

Nota: Se você tiver licenciado o IBM Tealeaf cxOverstat, a lista de versões suportadas de navegadores é menor, já que suporte a HTML5 é necessário. Consulte "Instalação e configuração do cxOverstat" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxOverstat*.

Nota: Diversos recursos do Portal suportam a exportação de dados do Tealeaf para o Microsoft Excel. Se você não puder exibir corretamente esses arquivos no Microsoft Excel, consulte "Resolução de problemas - Portal" no *Guia de resolução de problemas do IBM Tealeaf*.

Nomes de Usuários e Senhas

- Os nomes de usuários do Tealeaf não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. `admin` e `ADMIN` funcionam.
- As senhas fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. `myPassword` e `MYPASSWORD` são diferentes.
  - As senhas podem ter até 32 caracteres de comprimento.

Efetuando Login

1. Inicie um navegador suportado.
2. Insira `http://<servername>/portal` em seu navegador, em que `<servername>` é o nome do host da máquina na qual o IBM Tealeaf CX Portal é instalado pelo administrador do Tealeaf.
   a. Na máquina na qual o Portal do IBM Tealeaf CX está instalado, na página de login, selecione no menu do Windows **Iniciar**:

   `Programas > Tecnologia Tealeaf > Portal do Tealeaf CX > Página de Login do Portal`
3. Insira seu nome e senha de login. Se o Tealeaf estiver configurado para usar o sistema Windows Active Directory, seu login será igual ao nome e senha usados para o Windows.

Navegação do Portal

Ao efetuar login, a tela padrão é exibida. É possível usar a barra de menus superior para navegar por meio do Portal. Clicar em qualquer item de menu abre um menu suspenso.

- A tela padrão para sua conta do usuário é configurada pelo administrador do Tealeaf.

Figura 4. Menu do Portal

- Na barra de menus, é possível procurar a documentação do produto na Ajuda online do produto Tealeaf. Insira seu termo de procura na caixa de texto e clique em **Procurar Ajuda Online**. Consulte *Obtendo Ajuda*.

Conceitos relacionados:

Capítulo 2, “Usando o Tealeaf Portal”, na página 21

Notas sobre Licenciamento

1. Gerenciador de Eventos: O Gerenciador de Eventos está disponível com a licença do IBM Tealeaf CX. No entanto, alguns recursos do Gerenciador de Eventos estão disponíveis somente se as licenças adicionais estiverem ativadas.

- Guia Alertas: A configuração e o uso de Alerta requerem a licença do IBM Tealeaf cxImpact.
- Guia Movimentadores Superiores:
  - A configuração e o uso do Movimentador Superior Diário requerem a licença do IBM Tealeaf cxImpact.
  - A configuração e o uso do Movimentador Superior de Hora em Hora requerem a licença do IBM Tealeaf cxView.

2. Painel Métricas Técnicas do Site: Esse painel está disponível por meio do IBM Tealeaf cxImpact como o relatório Resumo da Atividade.
   - Os links de drill down no painel estão disponíveis somente se o usuário tiver acesso ao Construtor de Relatório.
   - O acesso ao menu Painel requer a licença do IBM Tealeaf cxView.
3. Gerenciar Segmentos de Sessão: A capacidade de gerar e gerenciar segmentos de sessão está disponível com as licenças do IBM Tealeaf cxImpact e do IBM Tealeaf cxReveal.
4. Menu da Procura: Esse menu está disponível para o IBM Tealeaf cxImpact e o IBM Tealeaf cxReveal. O IBM Tealeaf cxReveal não requer que o IBM Tealeaf cxImpact esteja instalado.

Mensagens do Estado do Portal

Na parte superior da janela Portal, as mensagens de status podem ser exibidas indicando problemas com a solução IBM Tealeaf CX. Esses problemas podem ser menores a graves em seu impacto sobre o funcionamento geral e desempenho do sistema.

Local

Figura 5. Mensagem de Estado do Portal de Exemplo

- Para fechar a mensagem para o restante da sessão atual, clique no ícone **X** no canto direito.
- Mensagens de aviso são exibidas em relatórios exportados, independentemente se a mensagem é fechada ou não no Portal.
- Os administradores do Tealeaf podem desativar a exibição dessas mensagens de estado no Portal por meio da página Gerenciamento do Portal.

Nas seções a seguir, é possível revisar as informações sobre mensagens específicas e seus significados, incluindo etapas para iniciar a resolução de problemas de quaisquer problemas subjacentes.

Nota: O acesso a alguns dos recursos referenciados pode ser reservado para o administrador do Tealeaf.

Mensagens de Estado

Esta seção fornece uma descrição de mensagens de status que estão incluindo possíveis origens, gravidade e instruções de resolução de problemas.

Há um dado de processamento de atraso adquirido após <registro de data e hora>. Os relatórios, alertas e índices não podem ter dados completos até que o processamento seja concluído.

Severidade:

- Menor a Grave

Possíveis Fontes:

A causa mais provável da mensagem acima é que uma ou mais das Caixas do Tealeaf está enviando dados para o spool. Se uma Caixa for incapaz de processar as ocorrências recebidas dentro do prazo, o sistema começa a gravar essas ocorrências no disco rígido, a partir do qual puxa ocorrências quando mais recursos de processamento se tornarem disponíveis.

Se a mensagem de envio para o spool desaparecer em uma hora, pode temporariamente ter um pico no volume de tráfego. Se a mensagem for exibida novamente de forma consistente ou for exibida por períodos significativos durante um dia útil, as condições que levam ao envio para o spool devem ser mais investigadas.

- A aparição dessa mensagem de aviso no Portal é ativada por configuração. Consulte "Configurações do CX" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Health-Based Routing:

HBR pode ser usado para gerenciar o equilíbrio de carga entre diversas Caixas. Se seu sistema IBM Tealeaf CX usa o HBR, consulte "System Status" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

- Consulte "Health-Based Routing (HBR) Session Agent" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Resolução de Problemas:

É possível verificar se o sistema está em spool verificando se o agente de sessão DecoupleEx, que fica na parte superior de cada pipeline do Tealeaf, está enviando para o spool as ocorrências em disco.

- No Portal, selecione **Tealeaf** > **TMS**.
- Clique na guia Status do Pipeline.
- Selecione um pipeline do Windows.
- Localize a linha DecoupleEx. Revise o valor da coluna Enfileirado.
- Se esse valor não for zero, o pipeline está enviando ocorrências para o spool do disco.
- Execute a verificação para cada pipeline do Windows em seu sistema.

– Consulte "TMS Pipeline Status Tab" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Informações adicionais podem estar disponíveis no relatório DecoupleEx e no relatório Status do Tealeaf.

- Consulte "System Status" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
- Consulte "Tealeaf Status Report" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

O problema da raiz é que a Caixa é incapaz de processar ocorrências tão rapidamente quanto chegam, devido a qualquer um dos fatores a seguir:

- Aumentos em volume - Dependendo se seu aplicativo da web, pode haver aumentos periódicos no volume devido a mudanças esperadas ou não esperadas no tráfego do site. Por exemplo, se uma campanha de marketing for liberada, o que direciona o tráfego para o site, pode haver um aumento no tráfego logo em seguida. Se o único efeito na Caixa for um envio de ocorrências para o spool temporário devido a esses aumentos, então, o problema não pode ser significativo.
- Outros processos que consomem recursos do Servidor de Processamento - Se outros processos estiverem consumindo recursos do sistema no servidor que hospeda o Servidor de Processamento, o rendimento geral de ocorrências pode ser afetado.
  – Sempre que possível, você deve minimizar os outros aplicativos ou serviços em uso no Servidor de Processamento.
  – Devem ser planejadas tarefas de manutenção periódicas durante as horas de menor atividade para todos os servidores Tealeaf.
- Eventos mal projetados - Eventos que executam procuras ineficiente, usam expressões regulares muito livremente ou são disparados muito frequentemente podem afetar o rendimento da Caixa.
- Pipelines mal projetados - O pipeline do Windows deve ser uma sequência de agentes de processamento eficiente de alto desempenho que descartem dados desnecessários e alterem os dados capturados para atender os requisitos de procura, relatório e reprodução de sua empresa. É uma boa ideia para periodicamente rever a configuração de um pipeline de envio para o spool para verificar as condições a seguir:
  – Todos os agentes de sessão incluídos são necessários.
  – Dados que não são necessárias são removidos no início do pipeline, para que não sejam processados por outros agentes de sessão desnecessariamente. Consulte "Data Drop Session Agent" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
  – Se o agente de sessão Privacidade estiver implementado, verifique se todas as regras de privacidade são necessárias e estão projetadas de maneira eficiente. O design de expressões regulares em regras de privacidade podem ter um grande impacto no rendimento da Caixa. Consulte "Privacy Session Agent" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
- Hardware insuficiente - Se seus volumes de tráfego forem alterados de forma significativa, o sistema de hosting pode ser inadequado para manipular a mudança.
  – Para obter informações adicionais sobre o dimensionamento recomendado, entre em contato com o Tealeaf Professional Services.

Os grupos de relatórios em um ou mais eventos foram desativados porque eles excederam o limite de segurança de 500.000 novas ocorrências em uma única hora.

Texto Completo:

Os grupos de relatórios em um ou mais eventos estão desativados porque eles excederam o limite de segurança de 500.000 novas ocorrências em uma única hora. Faça as mudanças necessárias no grupo de relatórios e/ou no evento para assegurar que o limite de segurança não seja excedido antes de reativar manualmente o grupo de relatórios.

Severidade:

- Menor a Grave

Possíveis Fontes:

Essa mensagem de erro indica que o número de instâncias registradas de um ou mais grupos de relatórios excedeu 500.000 em uma única hora. O Tealeaf desativa automaticamente o grupo de relatórios para que o banco de dados não fique sobrecarregado com dados.

- A aparição dessa mensagem de aviso no Portal é ativada por configuração. Consulte "Configurações do CX" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Resolução de Problemas:

Geralmente, essa situação é causada por um evento mal construído. Em muitos casos, o evento é configurado para ser registrado em cada ocorrência, o que significa que o valor do evento e todos os valores dimensionais relacionados estão sendo registrados em cada ocorrência detectada.

Nota: Em alguns casos, a origem do problema pode ser restrita a uma dimensão única dentro do grupo de relatórios. Para reduzir o número de instâncias registradas para a dimensão, você pode ser capaz de restringir a dimensão para usar uma lista de desbloqueio de valores registrados. Consulte "Guia Dimensões do TEM " no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Para localizar as fontes dessas mensagens, conclua as seguintes etapas:

1. No menu Portal, selecione **Configurar** > **Gerenciador de Eventos**.
2. Clique na guia **Eventos**.
3. A partir da lista suspensa de filtro na parte superior da página, selecione **Grupos de Eventos com Grupos de Relatórios Desativados**.
4. A lista de eventos que têm um ou mais grupos de relatórios desativados é exibida.
5. Se possível, você deve alterar a avaliação do item para um acionador diferente. Se os dados do evento estiverem disponíveis na primeira ocorrência ou na última ocorrência e não forem necessários para outras avaliações durante o período ativo da sessão, então, você deve alterar o acionador de eventos.

   É possível registrar dados do evento em um atributo de sessão, que está acessível por toda a vida da sessão.
6. Além disso, você deve considerar se o grupo de relatórios é necessário para gravação com cada instância do evento. Se possível, remova o grupo de relatórios do evento.

7. Se você acreditar que os dados são gerados por uma situação incomum no tráfego no aplicativo da web, é possível reativar a gravação dos dados do grupo de relatórios.

Capítulo 3. Monitorando atividades atuais do Tealeaf

Em tempo real, o Tealeaf pode capturar, processar e analisar o fluxo de dados bidirecional entre visitantes para seu website e os servidores da web que o hospedam.

No menu **Ativo**, é possível revisar qualquer um dos três relatórios que exibem atividades atuais para os visitantes de seu website, bem como uma forma de definir eventos que acionam alertas para sua revisão.

Monitorando o Status Ativo

Este relatório exibe uma visão geral em tempo real da ocorrência de curto prazo e da atividade da sessão, com base no último estado conhecido da caixa. O relatório pode ser gerado para um servidor individual do IBM Tealeaf CX ou para todas as caixas conhecidas.

Quando sessões ativas atingem o período de tempo limite ou são encerradas pelo visitante, as sessões são fechadas e movidas para Long Term Canister para indexação. Elas não serão mais sessões ativas.

Visão Geral

O relatório Status Ativo inclui três gráficos para fornecer informações gráficas sobre sessão, página e distribuição de ocorrências para todas as caixas ou caixas individuais.

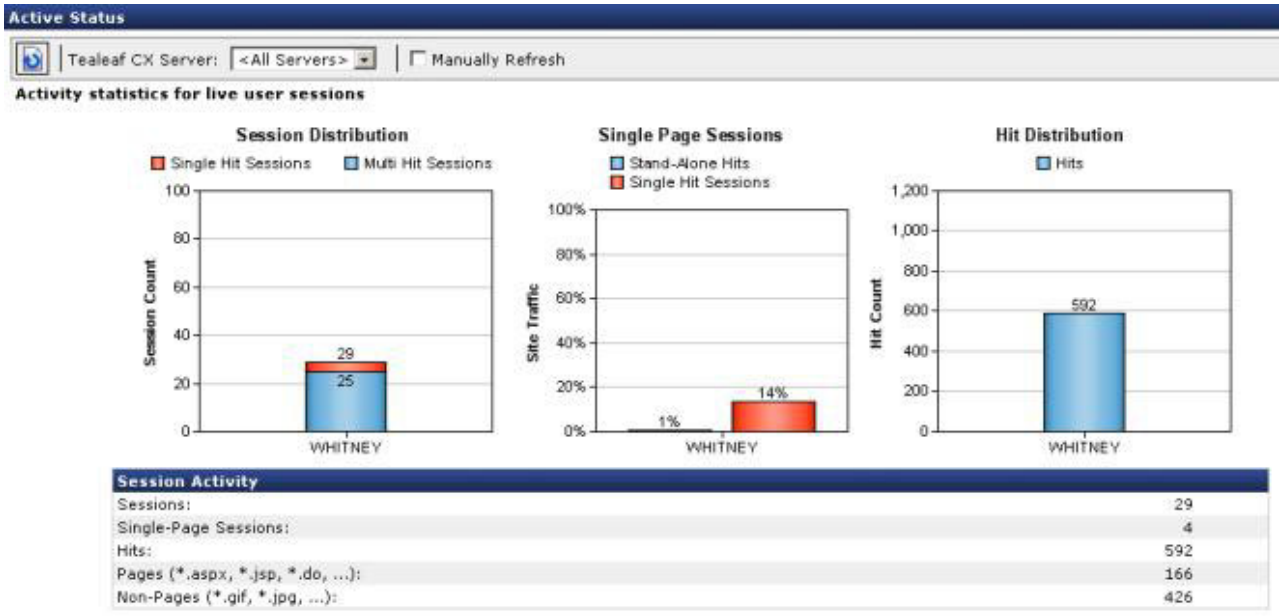


Figura 6. Status Ativo

Gráfico

Descrição

Distribuição da Sessão
Cada barra representa o número de sessões no Short Term Canister do servidor IBM Tealeaf CX especificado, que é quebrado em Sessões de Única Ocorrência e Sessões de Diversas Ocorrências.

Sessões de Página Única
Exibe duas barras para cada caixa:

- A barra Ocorrências Independentes indica o número de sessões de uma ocorrência divididas pelas ocorrências totais.
- A barra Sessões de Única Ocorrência indica o número de sessões de uma ocorrência divididas pelo número total de sessões.

Distribuição de Ocorrências
Cada barra representa o número total de ocorrências para todas as sessões no Short Term Canister do servidor IBM Tealeaf CX especificado.

Barra de Ferramentas

Figura 7. Barra de Ferramentas Status Ativo

Tabela 2. Barra de Ferramentas.

Ícone	Comando	Descrição
	Atualizar	Atualiza os dados do relatório.
	Seletor de Servidor	Selecione o Tealeaf Canister do qual reunir o status ativo. • Para exibir o relatório para outra caixa, faça uma seleção a partir do menu suspenso do servidor IBM Tealeaf CX. Para exibir o relatório para todas as caixas no ambiente, selecione `<Todos os Servidores>`. Os gráficos e tabelas de detalhes exibidos são semelhantes.
	Atualizar Manualmente	Por padrão, o relatório é atualizado a cada minuto. Para desativar a atualização automática, clique na caixa de opção **Atualizar Manualmente**. Quando ela estiver selecionada, o relatório será atualizado apenas se você clicar no botão **Atualizar**.

Cálculos de Status Ativo

Os seguintes cálculos se aplicam aos gráficos anteriores.

Cálculos do Gráfico de Distribuição de Sessão

Cálculo
Descrição

Sessões com Ocorrência Única
O número de sessões ativas com uma única ocorrência

Sessões com Diversas Ocorrências
O número de sessões ativas com diversas ocorrências

As duas contagens são verticalmente empilhadas para criar uma única barra por caixa. Essa barra combinada representa o número total de sessões ativas nessa caixa.

Cálculos do Gráfico de Sessões de Página Única

Cálculo
Descrição

Ocorrências Independentes
O número de sessões de única ocorrência dividido pelo total de ocorrências por caixa. Esse cálculo representa a porcentagem de ocorrências que são sessões de única ocorrência.

Sessões com Ocorrência Única
O número de sessões de única ocorrência dividido pelo total de sessões por caixa. Esse cálculo representa a porcentagem de sessões que são sessões de única ocorrência.

Cálculos do Gráfico de Distribuição de Ocorrência

Cálculo
Descrição

Ocorrências
A contagem total de ocorrências atualmente na caixa ou nas caixas selecionadas.

Tabela de Atividades da Sessão

Esta tabela contém as seguintes informações sobre o Short Term Canister.

Campo Descrição

Sessões
O número total de sessões no Short Term Canister.

Sessões de Página Única
O número de sessões que contêm apenas uma página.

Ocorrências
Mostra todas as ocorrências que estão inserindo a caixa.

Páginas (*.aspx, *.jsp, *.do)
O número de ocorrências nas páginas baseadas em texto.

Não Páginas (*.gif, *.jpg)
O número de ocorrências que estão nas imagens e outros recursos binários.

Monitorando Sessões Ativas

Este relatório consulta o Short Term Canister ou as caixas e retorna todas as sessões atualmente ativas.

Nota: Esta lista é inicialmente preenchida com todas as sessões do STC que possuem diversas ocorrências. Clique em **Limitar Ocorrências a** para selecionar filtros adicionais.

Figura 8. Sessões Ativas

- Para atualizar a exibição, clique em **Atualizar**.

Conceitos relacionados:

"Visualizando Dados da Caixa" na página 16

Comandos

Para cada sessão exibida, os seguintes botões de comandos são disponibilizados.

Comando	Descrição
	Indica uma sessão ativa. Todas as sessões neste relatório contêm um ponto azul.
	Clique para reproduzir a sessão selecionada no RTV ou BBR.

- O IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) é um aplicativo independente que permite a reprodução em alta fidelidade de sessões do Tealeaf

Exibir páginas da web na sessão.

Exibir informações de armazenamento e usuário para a sessão.

Mostrar distribuição de resultados do servidor

Clique neste link na parte inferior da página para exibir informações de distribuição nos servidores dos quais as sessões foram recuperadas.

Colunas de Relatório

As seguintes colunas de relatório são exibidas na configuração padrão.

Colunas
Descrição

Tempo da Sessão
Registro de data e hora da última ocorrência registrada pela caixa

Duração
A duração atual da sessão. Esse valor é alterado sempre que a exibição for atualizada.

ID de Login
O valor ID de Login da sessão exibida

Eventos
Os ícones que representam os eventos do Tealeaf que aparecem na sessão.

Nota: Eventos marcados para avaliação na última ocorrência da sessão ou no final da sessão nunca aparecem para sessões ativas.

Ocorrências
O número atual de ocorrências na sessão. Esse valor pode ser alterado quando a exibição for atualizada.

Filtros de Relatório

É possível aplicar os seguintes filtros para o relatório:

Filtro **Descrição**

Classificar por
Classifica a exibição do relatório por `Tempo` ou número de `Ocorrências`.

Nota: Esta função se aplica às sessões retornadas para o navegador. Se o número de sessões retornadas for maior que o número de sessões permitidas para exibição, o conjunto de sessões poderá ser diferente dependendo da seleção.

Limitar Ocorrências a
Para limitar o relatório para exibir apenas sessões cuja contagem de ocorrência atual está acima de um tamanho selecionado, faça uma seleção a partir desta lista suspensa.

Server Por padrão, esse relatório exibe sessões ativas de todos os Short Term

Canisters (<Todos os Servidores>). Para exibir sessões ativas de um único servidor, faça uma seleção na lista suspensa.

Agrupamento de Relatórios

Você pode agrupar as sessões baseadas nos valores de coluna. Por exemplo, se você arrastar o cabeçalho da coluna Ocorrências para a barra acima dele, todas as sessões exibidas serão organizadas com base no número de ocorrências na sessão.

- Para agrupar sessões exibidas de acordo com uma coluna, clique no cabeçalho da coluna e arraste-o para a barra acima dos cabeçalhos da coluna listados.
- Para classificar o agrupamento, clique na seta Para Cima ou Para Baixo próxima ao cabeçalho da coluna de agrupamento.
- Você pode agrupar por diversos níveis arrastando mais cabeçalhos para a barra de grupos.
- Para remover um agrupamento, clique e arraste o agrupamento para fora da barra de grupos.

Modelos de Lista de Sessão

As colunas que são listadas no relatório são determinadas pelo modelo de lista de sessões selecionado.

- Use o menu suspenso para selecionar o modelo de lista de sessões selecionado.
- Um modelo de lista de sessões é usado para exibir listas de sessões retornadas a partir das procuras de sessões.
- Os administradores do Tealeaf podem configurar modelos de lista de sessão. Consulte "Configuring Search Templates" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Monitorando Eventos Ativos

Este relatório exibe todos os eventos detectados no Short Term Canister ou caixas (STC) e o número de vezes que cada evento ocorreu em todas as sessões ativas. Esse relatório não inclui contagens de eventos para sessões completas armazenadas no Long-Term Canister (LTC).

Figura 9. Eventos Ativos

- Para exibir todas as sessões que contêm um evento específico, clique no valor da coluna Contagem Real.
  - Este valor totaliza o número de sessões que contêm o evento.
  - Ele não inclui o número de vezes que um evento ocorreu em sessões individuais ou informações de sessão composta ou de atributo de sessão. Uma sessão que contém duas instância de um único evento é contada uma vez.
- Você pode realizar drill down de eventos ativos apenas se eles tiverem sido configurados para que sejam pesquisáveis no Portal.

Conceitos relacionados:

"Evento (Ocorrência)" na página 10

"Visualizando Dados da Caixa" na página 16

"Referência" na página 20

Lendo o Relatório

Por padrão, o relatório é configurado para exibir contagens de eventos em todos os servidores Tealeaf.

- Os eventos são organizados, por padrão, de acordo com os rótulos de eventos. Limpe a caixa de opção Visualizar por Rótulos para ver os eventos em ordem alfabética.
- Clique em qualquer cabeçalho da coluna para classificar tipos de eventos na ordem crescente ou decrescente.

Campo Descrição

`Assistir`
Quando a lista é exibida na ordem alfabética, é possível selecionar eventos para observação. Ao classificar por esta coluna, esses eventos são agrupados e exibidos na parte superior da lista.

`Rótulo/Evento`
O rótulo e nome do evento. É possível filtrar a exibição dos eventos.

`Contagem Ativa`
O número de instâncias do evento no Short Term Canister

- Clique em qualquer valor diferente de zero nesta coluna para mostrar todas as sessões correspondentes do tipo atual.

  Nota: Alguns eventos podem exibir diversos itens em uma única sessão.

Para revisar os detalhes sobre um evento, mova o mouse sobre seu ícone.

- O ID de evento é um identificador interno exibido na dica de ferramenta do evento na guia Eventos.

Filtros de Relatório

Opcional
Descrição

Atualizar
Clique no ícone **Atualizar** para atualizar imediatamente contagens de eventos.

Servidor do Tealeaf CX
Seleciona um servidor individual ou todos os servidores.

Visualizar por Etiquetas
Selecione essa caixa de opção para classificar eventos de acordo com o rótulo de eventos.

- Se não selecionados, eventos ativos serão listados em ordem alfabética.

Incluir Zeros
Selecione esta caixa de opção para incluir nos eventos de exibição que não registraram nenhuma contagem.

Observando Eventos

Quando eventos são listados na ordem alfabética, é possível selecionar eventos individuais para observação.

- Esta opção é exibida quando a caixa de opção **Visualizar Por Rótulos** não é selecionada. Os contadores de eventos são automaticamente atualizados.

Depois de selecionar eventos para observação, arraste a coluna para o cabeçalho para exibir os eventos que você está observando na parte superior da lista.

Filtrando Eventos Ativos

Insira uma sequência na caixa de texto para filtrar a lista de eventos exibidos. A página exibe apenas os eventos cujo nome inclui a sequência.

- Para aplicar o filtro, insira sua sequência de texto e pressione RETURN.

Monitor de Alerta

O Monitor de Alertas exibe o status de cada alerta configurado para o sistema. Essas informações são geradas pelo Tealeaf Alert Service.

- Para acessar o monitor de alertas, selecione **Ativar** > **Monitor de Alertas** no menu do Portal menu.
- Os usuários do Tealeaf com as permissões apropriadas podem criar e configurar alertas por meio do Tealeaf Event Manager.

Conceitos relacionados:

"Referência" na página 20

Status do Alerta

No Monitor de Alertas, é possível revisar a codificação de cor de status para cada alerta listado.

Tabela 3. Status do Alerta

Código de Status de Alerta	Ícone	Descrição
0		OK
1		Aviso
2		Alerta
3		Suprimido

Tabela 3. Status do Alerta (continuação)

Código de Status de Alerta	Ícone	Descrição
4		Pendente (Alerta Negativo) - Dados insuficientes para avaliação. Uma avaliação não será possível até que todo o período de tempo do Intervalo de Alerta tenha ocorrido.
5		Pendente (Alerta de Proporção) - O denominador falha ao atender a condição mínima do cálculo de alerta. Um valor de contagem mínimo para o evento do denominador deve ocorrer antes que a avaliação seja possível.

Detalhes do Alerta

A área de janela Detalhe contém os detalhes de um alerta selecionado. A área de janela contém detalhes do alerta, um gráfico mostrando a atividade (independentemente do estado de alerta atual) e uma lista minuto a minuto dos detalhes da última história em uma tabela.

Estado de Alerta

Os seguintes dados estão disponíveis na área de janela Estado de Alerta do alerta atualmente selecionado na Lista de Alertas.

Campo Descrição

Valor Valor atual

Status Representação gráfica do status

Início do Intervalo
Hora de início do intervalo de alerta atual

Término do Intervalo
Hora de término do intervalo de alerta atual

Limite de Alerta
Valor para acionar um alerta

Limite de Aviso
Valor para acionar um aviso

Histórico de Alerta
Link para efetuar download dos dados de nível de minuto

Download

Para exportar o conteúdo dos dados de detalhes de alerta para um arquivo Excel (.XLS), clique em **Efetuar Download**.

Links de Procura

Usando o evento do qual o alerta se originou como o critério de procura, os links de procura são executados como uma procura, conforme descrito no texto do link.

As seguintes limitações se aplicam aos links de procura:

- Alertas baseados em eventos de caixa não possuem links de procura disponíveis. Como os dados de eventos da caixa não são armazenados com dados da sessão, a procura não pode ser usada para localizar essas sessões.
- Alertas baseados em categoria de eventos de término de sessão não podem ser procurados em sessões ativas. Esses tipos de eventos não são acionados até o final da sessão, que ainda não ocorreu em uma sessão ativa.

- Os drill downs de procura são desativados para alertas de proporção.
- O drill down é desativado para eventos para os quais a procura é impossível. Por exemplo, você não pode efetuar drill down para ativar sessões para eventos com base em acionadores que não são disparados até o término da sessão ou que estão configurados para serem descartados ou terem suas ocorrências finais rastreadas.

Gráfico

Valores de alertas sobre o intervalo descrito são exibidos em um gráfico de linhas simples. Faixas vermelhas indicam períodos de alerta.

Detalhes

Exibe uma tabela de detalhes de alertas por minuto. Para classificar a exibição, clique em qualquer cabeçalho da coluna. Para reverter à classificação, clique novamente no cabeçalho.

- Para alertas de limite de contagem, esta tabela inclui valor de intervalo e valor de agregação de intervalo.
- Para alertas de limite de proporção, esta tabela inclui o valor agregado do numerador e denominador e o valor de proporção calculado.

Configuração

Para obter informações adicionais sobre como configurar alertas de eventos da sessão ou de eventos da caixa, consulte "TEM Alerts Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

- Para obter informações adicionais sobre como ativar e configurar o Serviço de Alerta, consulte "Configuring the Alert Service" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Capítulo 4. Procurando no Portal

Através do Portal, o IBM Tealeaf cxImpact fornece um mecanismo de procura poderoso para localizar sessões relevantes do visitante.

Você pode usar a procura para procurar texto que aparece nos dados de solicitação ou resposta, bem como metadados incluídos em cada sessão. Com base no critério especificado, o utilitário de procura do IBM Tealeaf cxImpact retorna uma lista de sessões correspondentes.

- Se você licenciou o IBM Tealeaf cxResults, também poderá procurar pelos dados de sessão em visitantes específicos. Esse mecanismo é particularmente útil para resolver problemas de suporte ao cliente.

  Nota: O IBM Tealeaf cxResults é um componente licenciável separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. O IBM Tealeaf cxResults não está mais disponível como um produto recentemente licenciado da liberação 8.7. Os clientes que licenciaram o IBM Tealeaf cxResults na liberação 8.6 e anterior podem continuar usando e recebendo suporte para o produto na liberação 8.7 e posterior. Para obter mais informações, entre em contato com Suporte ao Cliente Tealeaf .

Também possível procurar por sessões usando o IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, um aplicativo de área de trabalho para reprodução de sessão.

Procurando Dados da Sessão

Por meio do Portal, é possível analisar os dados do Tealeaf através de uma interface de procura simples, mas ainda assim poderosa. Por exemplo, se os visitantes estiverem relatando um cenário específico, será possível procurar pelas características do cenário. Ou, se os visitantes estiverem abandonando transações, será possível procurar essas seções e explorar as semelhanças.

Ao consultar dados capturados pelo Tealeaf, é possível localizar sessões para análise e reprodução adicionais. Com a captura do fluxo inteiro de dados de solicitação e resposta, o Tealeaf fornece aos usuários um rico reservatório de dados que descreve as atividades e os problemas de aplicativos da web.

Usando o Portal, é possível inicializar procuras para sessões ativas, sessões concluídas ou para ambos os tipos de sessões.

- **Sessões Ativas** são sessões que não foram fechadas pelo visitante ou atingiram o tempo limite pelo aplicativo da web. Ocorrências estão sendo atualmente incluídas nas sessões ativas com base na atividade do visitante. Para procurar sessões ativas, selecione **Procurar** > **Sessões ativas** no Tealeaf Portal. O modelo de procura ativa padrão é selecionado e exibido na página Procura.
- **Sessões Concluídas** são sessões que foram fechadas, gravadas no disco e indexadas para procura. Ocorrências não estão sendo mais incluídas nessas sessões. Para procurar sessões ativas, selecione **Procurar** > **Sessões completas** no Tealeaf Portal. O modelo de procura concluída padrão é selecionado e exibido na página Procura.
- Para procurar sessões ativas e completas, selecione **Procurar** > **Todas as sessões** no Tealeaf Portal. O modelo de procura Todas as Sessões padrão é selecionado e exibido na página Procura.

Outros Recursos de Procura

- O aplicativo independente IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) inclui uma interface de procura separada. Consulte "RealiTea Viewer - Procurando sessões" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.
- Por meio do IBM Tealeaf cxResults, é possível também procurar dados de sessão capturados pelo Tealeaf com base em um rico conjunto de dados exclusivo de cada visitante. O IBM Tealeaf cxResults é um produto licenciável separadamente.

  Nota: O IBM Tealeaf cxResults não está mais disponível como um produto recentemente licenciado da liberação 8.7. Os clientes que licenciaram o IBM Tealeaf cxResults na liberação 8.6 e anterior podem continuar usando e recebendo suporte ao produto na liberação 8.7 e posterior. Para obter mais informações, entre em contato com Suporte ao Cliente Tealeaf .
  – Consulte "Procurando visitantes" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxResults*.

Use a tabela a seguir para ver mais informações sobre procura de sessão:

Tabela 4. Mais informações sobre o status Ativo

Para obter mais informações sobre...	Consulte...
Procura e subprocura de sessão no RealiTea Viewer	"RealiTea Viewer - Procura e subprocura de sessão" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer*
Exportando dados da sessão do RTV	"Exportando dados da sessão do RTV" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer*
Localizando conteúdo estático nos dados da sessão	"Localizando conteúdo estático nos dados da sessão" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer*
Configurando o número de dias para reter dados da sessão	"Configurando o número de dias para reter dados da sessão" no *Manual de configuração do IBM Tealeaf CX*
Criando eventos para ativar a procura de dados da sessão	Criando eventos para ativar a procura de dados da sessão" no *Manual de configuração do IBM Tealeaf CX*
Resolvendo problemas sobre a movimentação de dados da sessão da caixa	"Movendo os dados da sessão da caixa" no *Guia de resolução de problemas do IBM Tealeaf CX*
Informações da sessão que são gravadas no arquivo de dados da sessão	"Arquivo de dados da sessão" no *Manual de administração de análise de dados do IBM Tealeaf cxConnect*
Como os dados da sessão são armazenados	"Retenção de dados da sessão" no *Manual de administração do IBM Tealeaf cxImpact*

Conceitos relacionados:

“Sessão” na página 12

Tarefas relacionadas:

“Salvando e Compartilhando Procuras” na página 83

Uma Procura Básica

Para concluir uma procura, complete as seguintes etapas básicas.

1. Selecionar modelo de procura: Ao selecionar um tipo de procura para executar, o modelo de procura padrão para o tipo de procura selecionada será exibido. O modelo de procura atual será listado acima dos painéis de procura. Se necessário, clique em **Selecionar Modelo** na barra de ferramentas Procurar para selecionar um modelo diferente.
   - Um modelo de procura é o conjunto de campos que você pode incluir na procura.
   - Dependendo do tipo de procura, você pode desejar selecionar um modelo de lista de sessões diferente, que será usado para especificar como os resultados da procura serão exibidos.

2. Especificar intervalo de dados: Para procuras concluídas, é possível especificar um intervalo de datas sobre o qual procurar.
3. Selecione os campos de procura: No painel esquerdo, selecione os campos de procura a incluir na procura.
4. Configurar campos de procura selecionados: No painel principal, é possível especificar os valores e outras condições para os campos de procura selecionados.
5. Executando sua procura configurada: Quando estiver satisfeito com a procura especificada, clique em **Procurar** para executá-la.
6. resultados da procura: Quando os resultados forem retornados, eles serão exibidos no modelo da lista de sessões selecionado.

Registros de Data e Hora na Procura e na Criação de Relatórios

Geralmente, os registros de data e hora listados no Portal são relatados no fuso horário do Tealeaf, que é exibido no canto superior direito de cada página do Portal. Por exemplo, ao realizar drill down de um relatório exibido no Tealeaf Report Builder, os fusos horários exibidos na lista de sessões são consistentes com os horários relatados no relatório de origem.

Entretanto, para a procura ativa e para os relatórios em sessões ativas, as informações de tempo são relatadas no fuso horário selecionado para o usuário atual. Por exemplo, se você estiver localizado no fuso horário do Pacífico, criar e executar uma procura das sessões de hoje resulta em uma lista de sessões cujos registros de data e hora correspondem à data atual no fuso horário do Pacífico. Desta forma, é possível identificar a atividade que está acontecendo agora ao comparar os horários nos dados ativos no Portal com o horário do seu desktop local.

- Para obter informações adicionais sobre como configurar seu fuso horário pessoal, consulte "My Settings" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

As informações de fuso horário são exibidas no Portal de acordo com a tabela a seguir.

Atividade do Portal
Fuso Horário Usado

Sessões Ativas
Fuso horário do usuário

Procura Ativa
Fuso horário do usuário

Procura Concluída
O fuso horário é especificado nos critérios de procura. Por padrão, o fuso horário selecionado é definido para o Fuso horário do usuário. É possível configurar a procura de acordo com um fuso horário diferente.

Procura de Todas as Sessões
Mesmo que Procura Concluída.

Drill down do relatório
Fuso horário do Tealeaf

Exceto como observado acima, os registros de data e hora no Portal estão no fuso horário do sistema Tealeaf.

Página de Procura

Na página Procurar, é possível configurar uma procura usando o modelo de procura selecionado para consultar sessões ativas, concluídas ou todas as sessões que correspondem ao critério especificado.

- Cada usuário pode selecionar o modelo de procura a ser usado.
- Os modelos de procura são criados e configurados pelo administrador do Tealeaf.

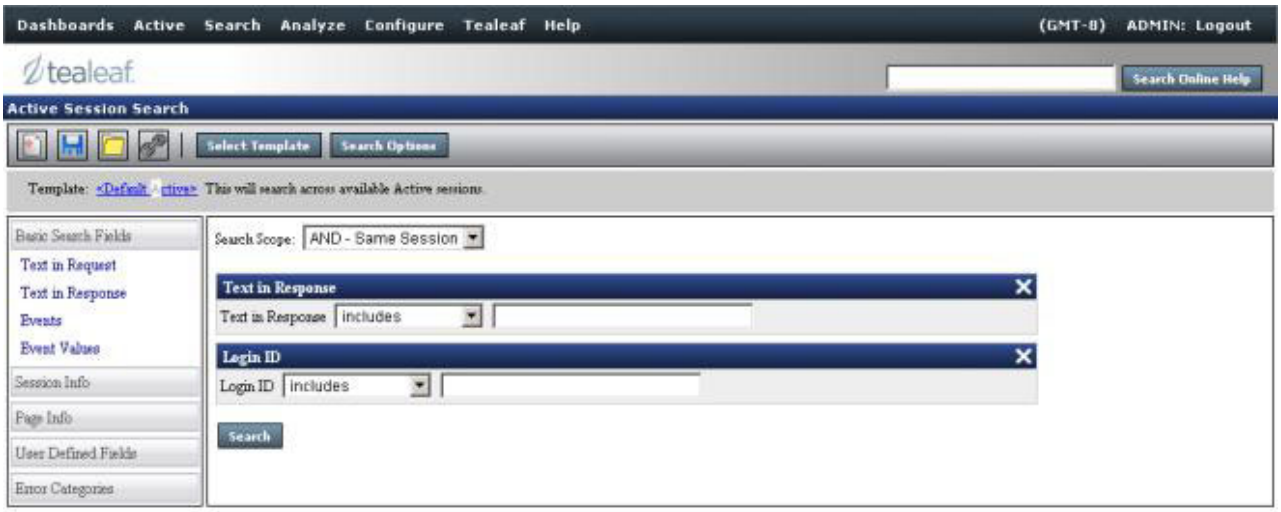


Figura 10. Procurando por meio do Tealeaf Portal

Selecionando o Intervalo de Data da Procura

Quando você estiver usando um modelo de procura concluída, poderá especificar o intervalo de datas para procura de sessões concluídas que correspondem ao seu critério de procura especificado.

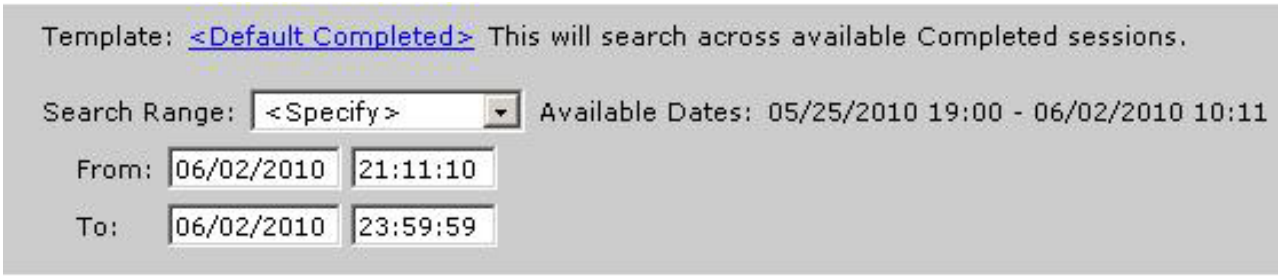


Figura 11. Seletor de Intervalo de Data da Procura

Datas Disponíveis:

O intervalo Datas Disponíveis reflete o intervalo de data possível mais amplo de todas as sessões armazenadas em todos os servidores de caixa e archive seletivos, conforme definido no Portal.

- Os valores do registro de data e hora no intervalo Datas Disponíveis correspondem aos registros de data e hora da última ocorrência das sessões mais antigas e mais recentes nas caixas. Em uma sessão, esse valor é registrado como o atributo da sessão `TltStsLastUse`.
- Os administradores do Tealeaf podem definir o conjunto de servidores ativos de Caixa e Archive seletivo na página Gerenciamento do Portal.

  Nota: Se você alterar os servidores selecionados em Opções da Procura, o intervalo Datas Disponíveis do qual é possível procurar não será alterado. O intervalo de data das sessões disponíveis não corresponde mais ao intervalo Datas Disponíveis.

No menu suspenso, é possível especificar um período anterior predefinido a partir da data atual. A maioria das opções é intuitiva, com as seguintes exceções:

Opção Intervalo de Procura
Descrição

`Últimos 5 Minutos`
Procura os últimos 5 minutos de sessões que foram indexadas entre o intervalo de data-hora disponível (sessões concluídas apenas).

`Última Hora`
Procura a última hora de sessões que foram indexadas entre o intervalo de data-hora disponível (sessões concluídas apenas).

Para especificar seu próprio intervalo:

1. Para especificar seu próprio intervalo de data e hora, selecione `<Especificar>`.
2. Insira as datas e horas De e Até.
   - Quando você especifica uma hora, é possível usar as teclas de seta e `TAB` e `ENTER` para fazer sua seleção. Para cancelar a configuração de hora, pressione `ESC`.
3. O intervalo especificado é aplicado quando você executa a procura.

Painel de Campos de Procura

No painel esquerdo da página Procurar, é possível selecionar os campos de procura para incluir em sua procura. É possível incluir até seis campos de procura.

- Para incluir um campo na janela Configuração de Procura, clique nele.
- Para remover um campo, clique no ícone X no canto superior direito da caixa na janela Configuração de procura ( ). Se esse ícone estiver ausente, o campo será requerido e deverá ser preenchido.

Dependendo do modelo de procura selecionado, um ou mais dos seguintes grupos de campos estará disponível no painel **Campos de Procura**.

Grupo Descrição

`Campos de Procura Básicos`
A procura de texto livre de cada solicitação ou resposta em uma sessão ou a procura para eventos específicos ou ambas.

Informações da Sessão
À medida que os dados da ocorrência são capturados, o Tealeaf começa a montar e atualizar os dados referentes à sessão individual.

Informações da Página
Quando uma ocorrência é capturada, o Tealeaf avalia seu conteúdo e monta informações referentes à página ou à ocorrência inteira.

Janela Configuração da Procura

Na janela Configuração de Procura, é possível especificar o escopo da procura e inserir ou selecionar dados específicos para cada um dos campos de procura selecionados.

Figura 12. Janela Configuração da Procura

Escopo de procura (Search scope)

No menu suspenso **Escopo da Procura**, é possível selecionar como os campos de procura preenchidos estão logicamente ligados na procura.

Opcional
Descrição

E - Mesma Sessão
Todos os campos fornecidos que correspondem a uma sessão.

E - Mesma Página
Todos os campos fornecidos correspondem a uma única página em uma sessão.

Nota: A opção acima está disponível apenas para os modelos Procura Concluída.

Nota: E em Mesma Página, as procuras não podem incluir operadores negativos nos critérios de procura.

OU - Qualquer Sessão
Qualquer campo fornecido deve corresponder à sessão.

Notas sobre Procuras AND

Quando um evento é disparado, ele é registrado no banco de dados de relatório com os valores de referência no momento que o evento foi disparado. Ao fazer drill down em um relatório baseado em ocorrência, uma procura será executada para retornar resultados relevantes, que podem retornar contagens de sessões que não correspondem às expectativas baseadas nos dados de relatório pelas razões a seguir.

- Se você especificar uma procura AND com apenas um único termo de procura, o Portal a converterá automaticamente em uma procura com único termo para que sessões sejam retornadas.

  Nota: A seguinte explicação se aplica aos relatórios baseados em ocorrência usando filtros de valores de dimensões e como corresponder resultados do relatório com resultados da procura. Os dados de relatório baseados em sessão devem corresponder aos resultados da procura.

A procura de texto baseia-se em sessão. Quando uma procura é executada, qualquer sessão contendo o valor de dimensão e o evento é retornada, mesmo que o valor de dimensão na ocorrência onde o evento disparado for diferente do valor de dimensão na procura. Por esse motivo, um número superior de sessões pode ser exibido ao realizar drill drown na lista de sessões iniciais.

Por exemplo, suponha que você tenha duas sessões de 4 páginas:

- A sessão 1 tem a página 1 com o valor de dimensão App1. Na página 4, o valor é App2 quando Event 1 é disparado.
- A sessão 2 tem a página 1 com o valor de dimensão App2. Na página 4, o valor de dimensão é App1 quando Event 1 é disparado.

Suponha que você esteja visualizando um relatório que identifique a ocorrência de App2 na primeira página da sessão. Ao clicar no link de drill down, o Portal especifica essencialmente a seguinte procura:

```
Event=Event 1 e Application=App2
```

Como a procura é baseada na sessão, a lógica and é aplicada a toda a sessão, não à ocorrência individual. Quando essa procura é executada, a sessão 1 e a sessão 2 são retornadas, pois Event 1 e App2 são exibidos em qualquer local na sessão.

Os dados de relatório exibem uma contagem de 1 para Event 1 com o valor de dimensão App2. No entanto, ao realizar drill down, duas sessões são retornadas, pois ambas as sessões possuem o valor de dimensão App2 e Event 1.

Para o exemplo acima, é possível gerar resultados de procura por meio da interface de procura do Portal que são consistentes com os dados de relatório especificando os termos de procura e as seguintes condições:

Nota: Essa procura deve ser executada por meio da interface de procura do Portal. Ela não pode ser configurada como uma procura de drill down através da lista de sessões.

- Aplique uma lógica AND
- Especifique o intervalo de data/hora adequadamente
- Aplique And na mesma página na especificação de procura, se a filtragem de um valor de dimensão for diferente de Caminho. Por padrão, And na mesma página é aplicada nas procuras usando o filtro Caminho.

  Nota: As procuras And na mesma página estão disponíveis apenas para sessões concluídas.

Configurando Campos de Procura

Cada modelo de procura tem uma lista de campos de procura associada a ele. É possível incluir um campo de procura selecionando o campo na lista.

- É possível incluir até 10 termos de procura para uma procura.

- Campos podem ser selecionados mais de uma vez e especificados de forma independente.
- Campos deixados vazios quando a procura é enviada são ignorados. Se nenhum campo for especificado, todas as sessões que possuem outras restrições serão retornadas.
- Procuras usando termos de procura booleana podem ser aplicados apenas a um único fragmento de sessão, pois o mecanismo de procura subjacente não está ciente da fragmentação. Se a sessão contiver vários fragmentos, os resultados da procura poderão ser imprecisos. Por meio do RTV, é possível recuperar resultados da procura para um termo de procura e, em seguida, executar uma procura das sessões retornadas no outro termo.
- Para remover um campo, clique no ícone X ( ).

  Nota: Usar um operador `NOT`, como `does not include`, em uma procura para valores de campo pode deixar o tempo de resposta lento. O mecanismo de procura subjacente deve recuperar todos os valores possível para o campo e depois aplicar `NOT` para gerar resultados.

Figura 13. Campos de Procura

Dependendo do tipo de campo de procura incluído, diferentes opções de configuração do campo de procura estarão disponíveis.

Executando a Procura

Ao concluir a configuração de sua procura, é possível iniciá-la.

- Para executar sua procura, clique em **Procurar**. O diálogo Status da Procura é exibido.
- Quando uma procura é iniciada, o critério de procura especificado é transmitido para cada servidor de procura selecionado, que analisa os índices relevantes para retornar os resultados adequados.

Quando a procura é executada, os campos incluídos na procura que não são preenchidos são ignorados e não são enviados. Se nenhum campo de procura for corretamente preenchido, o Portal executará uma consulta para recuperar todas as sessões para o intervalo de datas especificado a partir das caixas consultadas.

- Para evitar as consultas Obter Todos, é possível exigir pelo menos um campo de procura preenchido pela configuração.
- Também é possível remover o campo `Todos os Textos` de seus modelos de procura, que podem ser usados para enviar consultas Obter Todos.

Status da Procura

Enquanto os resultados da procura são coletados a partir do servidor de procura ou dos servidores de procura, a janela Status da Procura indicará o progresso.

- Se sua procura estiver demorando muito ou parecer estar procurando muitos índices, você poderá reconfigurá-la para que resultados sejam retornados mais rapidamente.
- Para cancelar a procura, clique em **Cancelar Procura**. Todos os resultados localizados até o momento serão retornados e exibidos no modelo da lista de sessões configuradas.

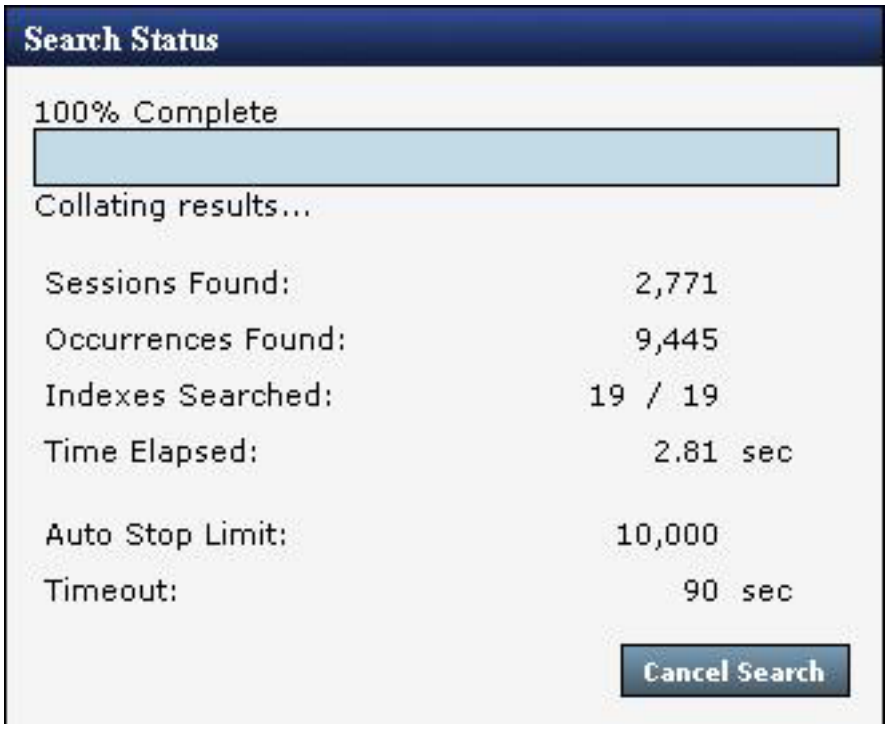


Figura 14. Diálogo Status da Procura

Campo Descrição

`Sessões Localizadas`
O número de sessões localizadas

`Ocorrências Localizadas`
Dentro das sessões localizadas, o número de ocorrências localizadas

Índices Procurados
Lista o número de índices procurados e o número de índices planejados para procura com base nos servidores de procura e interface de datas especificado

Tempo Decorrido
O número de segundos que a procura demorou até o momento

Limite de Parada Automática
O número máximo de sessões localizadas antes da interrupção da procura e do retorno de todas as correspondências.

- Esse valor é aplicado a cada servidor. Portanto, se sua procura estiver distribuída em quatro servidores, o limite máximo será definido como quatro vezes esse valor.
- Essa configuração foi designada para impedir procuras de runaway que podem afetar significativamente o desempenho do sistema.

Tempo Limite
A duração de tempo que a procura pode executar antes que seja interrompida e todas as sessões correspondidas sejam retornadas.

Otimizando a Procura

Ao especificar uma procura, as seguintes dicas podem ajudá-lo a retornar resultados de forma mais rápida e melhor.

- Procuras de sessões concluídas são mais rápidas que de sessões ativas porque as sessões concluídas estão indexadas.
- Evite fazer procuras de texto livres da solicitação ou resposta. Use palavras-chave e campos de procura fornecidos.
- Para procuras de sessões concluídas, tente minimizar o intervalo de datas apenas a datas relevantes.

Servidores de Procura

Quando o botão Procura é clicado, as seguintes etapas ocorrem na ordem listada. Algumas dessas etapas são reportadas de volta na janela Status da Procura.

- O Portal analisa a consulta de procura do servidor de relatórios.
- O servidor de relatórios examina a consulta. Se a procura distribuir diversos servidores de procura, o servidor de relatórios fará farm-out de partes da solicitação para o servidor de procura em cada servidor de caixa relevante.
- Cada servidor de procura examinará sua parte da solicitação e determinará os índices de sessão que devem ser procurados.
- Esses índices serão procurados para correspondência.
- Informações sobre como corresponder sessões serão recuperadas dos índices e enviadas novamente ao servidor de relatórios.
- O servidor de relatórios intercalará os resultados e os fornecerá novamente ao portal para exibição para o usuário.

Se você estiver procurando em diversos servidores, as ocorrências e sessões de procura duplicadas serão removidas. O número de sessões refletirá o número de sessões exclusivas retornadas, limitadas pelo número máximo permitido de sessões retornadas. O número de sessões localizadas não é ajustado para refletir nenhuma sessão duplicada localizada, ainda que não retornada, devido ao número máximo de configurações das sessões.

É possível selecionar Search Servers individuas como parte de seus critérios de procura

Barra de Ferramentas de Procura

A barra de ferramentas da procura está localizada na parte superior da página.

Figura 15. Barra de Ferramentas de Procura

As ferramentas abaixo são exibidas da esquerda para a direita na barra de ferramentas.

Ferramenta
Descrição

Reconfigurar
Reconfigure a procura para os campos e valores padrão que são especificados no modelo de procura.

Salvar Procura
Salve a procura atual.

Abrir Procura Salva
Abra uma procura que tenha sido salva anteriormente.

Link para Procura
Exibe uma URL para a procura especificada.

Selecionar Modelo
Clique para selecionar um modelo de procura diferente, que permita procurar por um tipo de sessão diferente: ativa, completa ou todas as sessões.

Opções de Procura
Clique para abrir as opções de procura.

Selecionando um Modelo de Procura

Na página Procurar, é possível escolher o modelo de procura adequado para a procura que você está especificando. Geralmente, os modelos de procura são fornecidos com base no tipo de sessão no qual você está procurando: Ativa, Concluída ou Todas as Sessões. Também é possível abrir procuras salvas, que selecionam automaticamente o modelo usado para criá-las. Os modelos de procura são definidos e designados por um administrador do Tealeaf.

O modelo de procura selecionado atualmente é exibido como um hiperlink acima dos painéis de procura. Para selecionar um modelo de procura diferente, clique no hyperlink do modelo de procura. O Seletor de Modelo é exibido:

Figura 16. Seletor do Modelo de Procura

Selecione o modelo a ser usado no Seletor de Modelo.

- Para filtrar a exibição, insira texto na caixa de texto Procurar. Os modelos listados são filtrados à medida que você digita.
- Para selecionar um modelo, clique nele. Em seguida, clique em **Selecionar**. Com base em sua seleção, um modelo de procura é exibido. Com a ajuda desse modelo, é possível procurar usando parâmetros predefinidos.
- Depois de concluir sua procura, a página Procurar lembra o último modelo usado para o tipo atual de procura. Se você alternar de procura Ativa para procura Concluída, por exemplo, a página Procura carrega o último modelo usado para a procura Concluída.

Nota: Se você tiver interesse apenas no número de sessões no qual seu critério de procura ocorreu, poderá configurar um modelo de lista de sessões para exibir apenas as contagens, que podem melhorar a velocidade da procura.

Procurar por Diferenças na Página com Base no Tipo de Modelo

Dependendo se você selecionar um modelo de procura Ativa, Concluída ou Todas as Sessões, as opções disponíveis para os seguintes recursos de procura poderão ser alteradas:

- Campos de procura disponíveis
- Opções de procura
- Escopo de procura (Search scope)

Tipos de Modelo de Procura

O Tealeaf monitora a interação de um visitante com um aplicativo da web durante uma sessão. O Tealeaf fornece modelos padrão para procuras ativas, completas e todas as procuras da sessão.

Ativar

Em pacotes de dados capturados, o Tealeaf monta solicitações de visitantes para um aplicativo da web e respostas do aplicativo para o navegador do visitante. As solicitações e respostas são combinadas em entidades do Tealeaf chamadas **ocorrências**. Uma sequência de ocorrências para um visitante específico pode ser agrupada em uma representação da **sessão** do visitante com o aplicativo da web.

Embora o visitante esteja interagindo com seu aplicativo da web, a sessão é considerada **ativa**, pois ocorrências são incluídas na sessão com base na experiência de continuidade do visitante com o site.

- As sessões que estão sendo experimentadas pelos visitantes para seu aplicativo da web neste momento são conhecidas como **sessões ativas**. Para procurá-las, use um modelo de procura a partir da categoria Ativa.
- `<Default_Active>` - modelo padrão para procuras de sessões ativas

Como as sessões permanecem ativas apenas por um curto período de tempo, a lista de sessões ativas está constantemente mudando com novas sessões que se iniciam e sessões mais antigas que estão sendo concluídas e movidas para o archive. Se você estiver tentando resolver um problema que esteja ocorrendo com o aplicativo da web agora, procure sessões ativas quanto a dados de sessão mais relevantes.

Nota: O número de sessões ativas que você pode procurar a qualquer momento está limitado a um máximo de 150.000. Em várias condições, esse máximo pode ser reduzido, como o uso pesado de atributos de sessões definidos pelo usuário ou limitações de recursos da memória no processo de procura.

Concluído

Quando o visitante não estiver mais interagindo com o site devido a uma ação de logout ou inatividade por um período de tempo, a sessão não estará mais ativa e o Tealeaf fechará a sessão. O Tealeaf considera a sessão completa e salva-a no archive, que também é conhecido como o Long-Field Canister (LTC), onde as funções adicionais de indexação e processamento são concluídas.

- Neste ponto, essas sessões se tornam **sessões concluídas**. Sessões concluídas não são mais alteradas em tempo real. Para procurá-las, use um modelo de procura a partir da categoria Concluída.
- `<Default_Completed>` - modelo padrão para procuras de sessões concluídas

Todas as Sessões

Os usuários do Tealeaf podem procurar sessões ativas, sessões completas ou ambas.

- Para procurar pelos dois tipos de sessões, use um modelo de procura da categoria Todas as Sessões.
- `<Default_All_Sessions>` - modelo padrão para todas as procuras de Todas as Sessões

Modelos da Lista de Sessões

Além dos modelos de procura, você também pode configurar e selecionar um modelo para exibir a lista de sessões resultantes de uma procura. Um modelo de lista de sessão define as colunas dos dados nos quais as sessões retornadas de uma procura são exibidas.

- Antes de executar a procura, o modelo de lista de sessões pode ser selecionado em Opções de Procura.
- Depois que a procura é executada, você pode comutar para um modelo de lista de sessões diferente conforme necessário.
- Você pode configurar modelos da lista de sessões para uso na exportação de dados de sessão para análise através de ferramentas de terceiros.

Opções de Procura

Cada modelo de procura contém uma lista de opções. Dependendo do tipo de modelo de procura selecionado, as seguintes opções serão exibidas:

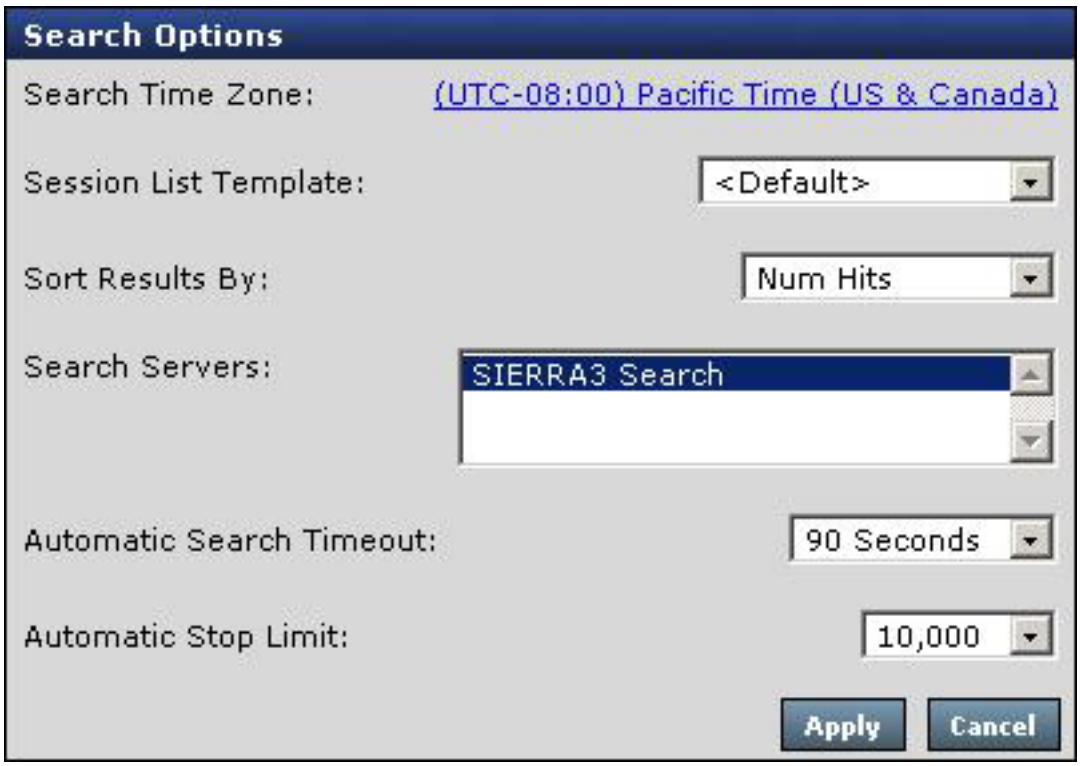


Figura 17. Opções de Procura para Modelos de Procuras Concluídas

Opcional

Descrição

`Fuso Horário de Procura`

(Apenas concluídas) Para Procuras Concluídas, é possível selecionar o fuso horário a ser usado para sua procura. Quando um fuso horário diferente for selecionado, a data e hora que são aplicadas à procura são definidas em relação ao fuso horário selecionado.

- Por padrão, o fuso horário aplicado é o fuso horário local para o usuário do Tealeaf.

`Modelo da Lista de Sessão`

Selecione o modelo de lista de sessão a ser usado com a procura atual.

- Para usar aquele designado automaticamente com o modelo de procura base, selecione <Padrão>.

Classificar Resultados por
O método pelo qual classificar as sessões retornadas. Essa configuração determina também a ordem na qual as sessões são correspondidas com relação à procura, o que pode impactar as sessões que serão retornadas se a procura for abortada.

- As opções disponíveis variam dependendo se você está usando um modelo de procura Ativa ou Completa.

Servidores de Procura
Selecione um ou mais servidores cujos Servidores de Procura são consultados quando a procura é executada.

Tempo Limite de Procura Automática
(Concluída apenas) O período de tempo que a procura precisa ser executada antes de parar e retornar quaisquer sessões correspondentes.

- Por padrão, esse valor está configurado como 90 segundos.

Limite de Parada Automática
(Concluída apenas) O número máximo de sessões que são localizadas antes de a procura ser parada e quaisquer correspondências serem retornadas.

- Esse valor é aplicado a cada servidor. Portanto, se sua procura estiver distribuída em quatro servidores, o limite máximo será definido como quatro vezes esse valor.

Especificando Campos de Procura

Quando você tiver incluído seus campos de procura na janela Configuração de Procura, será possível inserir texto ou fazer seleções para cada campo.

Existem dois tipos de dados no Tealeaf:

- **Dados capturados** das ocorrências de sessão
- **Dados derivados** do processamento das ocorrências capturadas

O Tealeaf organiza os dois tipos de dados em grupos mais comumente usados.

Exceto para os caracteres curinga * e ?, quando uma procura pelos dados de sessão concluídos for enviada, o conteúdo de cada campo de texto será tirado dos caracteres que não são indexados e substituídos por espaços.

Campos de Procura Básicos

No painel **Campos de Procura Básicos**, é possível selecionar os seguintes tipos de critérios de procura para usar em sua procura. Os seguintes campos estão disponíveis no modelo de Procura Concluída Padrão:

Tipo **Descrição**

Todo Texto
Ao procurar por sessões concluídas, é possível procurar por uma sequência de texto em qualquer parte dos dados de sessão, incluindo a solicitação, a resposta e qualquer dado derivado, como campos definidos pelo usuário customizados ou de eventos.

- Você também pode usar o campo de procura Todo o Texto para inserir consultas de procuras codificadas ao mecanismo de procura. Esses dados

são indexados usando o programa de software dtSearch, portanto, qualquer uma das opções de procura fornecidas por dtSearch estarão disponíveis.

Nota: Algumas palavras reservadas pelo dtSearch, como `not` e `contains`, devem ser colocadas entre colchetes em aspas simples se forem usadas como valores de sequências literais no campo `Todo o Texto`.

- É possível inserir palavras-chave de procura no campo **Todo o Texto** para procurar por anotações ou autores das anotações.
- A procura Todo o Texto não está disponível para sessões ativas.

Texto na Solicitação
É possível procurar por uma sequência de texto na parte da solicitação de uma ocorrência. O conteúdo examinado pode variar dependendo do tipo de procura.

Texto na Resposta
É possível procurar por uma sequência de texto na parte da resposta de uma ocorrência nas sessões concluídas.

Eventos
É possível procurar pela aparência de eventos específicos nos dados de sessão.

Valores de Evento
Nas sessões concluídas, é possível procurar pela aparência de valores de eventos específicos. No entanto, mais configuração pode ser necessária.

atributo da sessão
É possível procurar por atributos de sessão criados pelo usuário.

Texto

Dependendo do tipo de sessão que você está procurando, é possível procurar sequências de texto que estão contidas em solicitações, respostas, eventos e outros dados. Em geral, especifique o texto mínimo que é necessário para produzir resultados de procura significativos; termos de procura longos com palavras estranhas levam mais tempo para retornar resultados iguais ou marginalmente melhores.

É possível optar por retornar resultados que incluem ou não o campo de procura ao fazer uma seleção a partir da lista suspensa.

- `inclui` - retorna resultados com o campo de procura. Essa é a configuração padrão.
- `não inclui` - retorna resultados sem o campo de procura.

Nota: Se a mesclagem de fragmentos estiver ativada, o uso da opção NÃO pode causar o retorno de resultados impróprios. Se sua procura pela sessão para a ausência de um campo de procura retornar um resultado verdadeiro e um fragmento relacionado da sessão retornar um resultado falso (significando que o campo está presente no fragmento), a sessão e o fragmento serão listados nos resultados, mesmo que o campo seja exibido no fragmento. Evite usar o operador NOT quando houver sessões fragmentadas.

É possível configurar o comprimento máximo da palavra que seja permitido em índices de sessão criados recentemente alterando o valor da configuração `Maximum`

`Word Size` na guia Opções de Indexação da configuração do Indexador de Sessão no TMS. Alterar esta configuração pode ter um impacto imediato nos resultados da procura.

Nota: Para limitar o tamanho do índice, as palavras indexadas são truncadas para um máximo de 32 caracteres cada, por padrão. As palavras mais longas são truncadas para 32 caracteres para corresponder aos campos de procura no índice e são enviadas sem aviso ao usuário.

Nota: Se um campo de procura tiver que procurar valores com mais de 32 caracteres, será possível criar um campo de procura de hash de MD5 no modelo de procura. Quando um usuário do Tealeaf insere o texto simples completo, ele é convertido em um valor MD5 de 32 caracteres e enviado ao mecanismo de procura para processamento.

Procuras de Texto por Tipo de Sessão

Na tabela abaixo, é possível revisar como cada tipo de procura de texto se comporta, dependendo do tipo de procura executada.

Tabela 5. Procuras de Texto por Tipo de Sessão

Campo de Procura	Nas Sessões Ativas	Nas Sessões Concluídas	Em Todas as Sessões
`All Text`	Esse campo não está disponível para sessões ativas, devido à ineficiência desse tipo de sessões não indexadas.	A sequência inserida será procurada em todos os índices de sessão para verificar correspondências. • Na configuração padrão, a resposta não é indexada, portanto esse campo de procura não pode ser usado para procurar os dados de resposta. Consulte abaixo.	As consultas de procura são aplicadas apenas a sessões completas.
`Text in Request`	A sequência inserida é procurada no texto da solicitação em todas as sessões ativas.	A sequência inserida será procurada com relação aos valores nos pares nome/valor da solicitação que foram armazenados nos índices de procura. **Nota:** Na indexação padrão, apenas uma seleção dos campos de solicitação é indexada para procura. • Em sessões completas, as informações de valor são armazenadas como palavras nos índices de procura. Os campos de nome são armazenados como campos, que podem ser procurados com o uso do termo de procura Campo de Formulário.	As consultas de procura são executadas nas sessões ativas e completas. **Nota:** Como os comportamentos deste campo variam, dependendo do tipo de procura executada, termo de procura única neste campo não pode ser aplicado às sessões ativas e completas.
`Text in Response`	Procura todos os textos de resposta para corresponder as sequências.	Nas sessões completadas, a resposta não é indexada por padrão, assim, este tipo de procura não se aplica. • Para procurar informações específicas na resposta, é possível criar um evento para identificar padrões específicos na resposta e, em seguida, executar uma procura para esse evento. • É possível também criar uma regra de privacidade para inserir os dados na seção `[appdata]` da solicitação, que é sempre indexada. Este método é mais avançado.	As consultas de procura são executadas nas sessões ativas e completas. **Nota:** Como os comportamentos deste campo variam, dependendo do tipo de procura executada, termo de procura única neste campo não pode ser aplicado às sessões ativas e completas.

Procurando URLs no Texto

URLs são divididas por caractere não alfanuméricos, geralmente uma barra (\/). Depois, cada palavra é truncada para o limite máximo de palavra, tornando-se efetivamente um termo de procura com diversas palavras.

Curingas nas Procuras de Texto

Os padrões a seguir são suportados:

Curinga	Descrição
*	Corresponde a qualquer número de caracteres. Por exemplo, `C*` corresponde a `CC` e a `CAT`.

? Correspondente a qualquer caractere único

A maneira como os curingas são suportados depende do tipo de procura que você está executando.

Nota: É por design que a procura de sessão completa é baseada em palavras e não corresponde a nenhum texto dentro de uma palavra a menos que curingas sejam especificados.

Na tabela abaixo, é possível ver como duas sequências de procura diferentes, uma com um curinga e uma sem, resultam em diferentes correspondências que dependem do tipo de procura.

Tabela 6. Curingas nas Procuras de Texto

Tipo de Procura	Sequência: `town`	Sequência: `town*`	Explicação
Sessões Ativas	Corresponde a `town`, `towns` e `township`.	Nenhum(a).	Na procura Ativa, as correspondências são correspondências de texto restrito. Como o texto `town` existe em todas as 3 palavras, todas são retornadas como correspondências. • Na segunda cadeia, não há palavra como `town*`, portanto, nenhum resultado será retornado.
Sessões Completas	Corresponde a `town`.	Corresponde a `town`, `towns` e `township`.	Na Procura Concluída, as correspondências são feitas com base na palavra como a unidade fundamental de comparação. • A primeira sequência é tratada como uma palavra e, portanto, retorna a palavra `town`. • A segunda sequência inclui um curinga, que é suportado na procura concluída. Assim, todas as 3 palavras são retornadas.
Todas as Sessões	• Ativo: Corresponde a `town`, `towns` e `township`. • Concluído: Corresponde a `town`.	• Ativo: Nenhum. • Concluído: Corresponde a `town`, `towns` e `township`.	Uma procura de Todas as Sessões executa consultas separadas com relação aos conjuntos especificados de sessões ativas e de sessões completas. Assim, o comportamento dos curingas varia dependendo do tipo de sessão que é consultada.

Limitações no Uso de Expressões Regulares

A procura fornece algum suporte para expressões regulares, com as seguintes limitações:

- Uma expressão regular deve corresponder a uma única palavra inteira. Não é possível usar expressões regulares para corresponder diversas palavras.
- Apenas letras são pesquisáveis usando expressões regulares.
- Nenhuma informações é armazenada sobre quebras de linha. Procuras que incluam critérios de expressões regulares de início de linha ou término de linha (^ e \$) não funcionam.
- Curingas que estão mais próximos ao início de uma expressão de procura causam impacto na velocidade da procura. Por exemplo, a procura por `appl.*` é quase tão rápida quando a procura por `apple`, embora a procura por `.*pple` seja muito mais lenta.

Consultas de Texto no Campo Todos os Textos

É possível também usar o campo **Todos os Textos** para construir consultas baseadas no texto dos bancos de dados. Quando as consultas de Todos os Textos estiverem no formato que é esperado pelo mecanismo dtSearch subjacente, elas serão executadas como se fossem construídas por meio do formulário do Portal.

Nota: Essas consultas são enviadas ao mecanismo dtSearch com pré-processamento mínimo. Como resultado, é possível enviar consultas de procura inválidas que, de outra forma, seriam evitadas pela interface com o usuário. Onde for possível, use os critérios de procura que são fornecidos na tela Procura do Portal.

Nota: O dtSearch não suporta a procura por valores de sequência vazia. Para procurar um valor de sequência vazia, você deve criar um evento para identificar padrões que são correspondentes ao valor de sequência vazia.

Uma maneira útil de aprender como construir as consultas baseadas no texto é criar consultas baseado em formulário e, em seguida, para analisar a consulta que é exibida abaixo dos resultados da procura. Quando inserido de volta no campo Todos os Textos de uma nova procura, a consulta repete a mesma consulta de procura. É possível usar estas consultas exibidas como base para construir suas próprias consultas.

É possível usar a palavra-chave dtSearch `contains` e os parênteses (`(` and `)`) para demarcar os dtSearches.

Classificações de Horário

É possível procurar classificações de horário que são designadas pelo Tealeaf para tráfego de rede, roundtrip e horários de geração de página.

Por exemplo, inclua a seguinte sequência no campo **Todos os Textos** :

```
RT_Grade contains ExcellentRT
```

A consulta anterior retorna todas as sessões nas quais o horário de roundtrip foi classificado como `ExcellentRT`.

Os três tipos de classificações de horário que podem ser procurados são:

- `NT_Grade` - trip de rede
- `RT_Grade` - roundtrip
- `WS_Grade` - geração de página do servidor da web

Para cada tipo de classificação de horário, existem quatro níveis de classificação. Por exemplo, a seguir estão as classificações de horário de RT:

- `ExcellentRT`
- `NormalRT`
- `HighNormalRT`
- `HighRT`

As definições dos níveis de classificação são especificadas no ponto de captura no PCA.

Se essa procura é frequentemente necessária em seu ambiente, é possível configurar o Portal e/ou o IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer para incluir essas opções na pesquisa.

URLs de UI do Cliente

Se o Tealeaf UI Capture for implementado na solução do Tealeaf, será possível procurar URLs da interface com o usuário do cliente.

Nota: O Tealeaf UI Capture permite a captura de eventos da interface com o usuário do cliente que não geram uma solicitação para o servidor da web, que pode ser capturado por meio da captura padrão do Tealeaf. O Tealeaf UI Capture requer mais instalação e implementação. Consulte "UI Capture for Ajax Guide" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

Os dados da interface com o usuário cliente a seguir são inseridos na seção [appdata] da solicitação. É possível procurar esses dados usando as Palavras-chave de Procura que estão listadas em sua consulta de procura Todos os Textos.

Tabela 7. Consultas de Texto no Campo Todos os Textos

Campo de Solicitação	Palavra-chave de procura	Descrição
TLT_CUI_URL	Client UI URL	URL no servidor da web na qual o evento foi acionado.
TLT_CUI_APPLICATION_NAME	Client UI Application	Nome do aplicativo de UI do cliente que pode ser diferente do valor da variável da solicitação TLT_APPLICATION_NAME.

Campos Numéricos

Para campos de procura como Contagem de Ocorrência, o texto inserido é um valor numérico. A seguir, as condições de procura:

- equals
- does not equal
- <=
- >=
- is between (especifique um intervalo não inclusivo)
- is not between (especifique um intervalo não inclusivo)

Quando algumas das condições for selecionada, uma segunda caixa de texto será exibida com o limite padrão para o valor.

Nota: Quando você procura valores numéricos, os valores são tratados como números inteiros. O uso de valores de vírgula flutuante (por exemplo, 9,99) pode resultar em positivos falsos.

- Na maioria dos campos, números inteiros são requeridos pela interface.
- Alguns campos, como campos de valores de eventos, podem conter dados numéricos ou de texto, dependendo do tipo de campo. Isso significa que a restrição de número inteiro não poderá ser imposta pela interface com o usuário. Para valores de evento que estão esperando valores numéricos, todos os valores inseridos são convertidos em números inteiros.
- Os campos de atributo da sessão são armazenados como dados de texto, independentemente do tipo de valor neles.

Eventos

Durante o processamento de sessões ativas e completas, os eventos do Tealeaf são criados com base em circunstâncias definidas pelo usuário. Os dados derivados dos eventos são armazenados com as informações de sessão e ocorrência reais e podem ser procurados como dados capturados.

Procurar por eventos cujo acionador é Fim da Sessão ou cujo relatório está configurado como Última Ocorrência do Relatório requer ajustes em seu intervalo de tempo de procura, pois o tempo de evento associado a esses eventos está no passado devido à espera pelo tempo limite da sessão.

Nota: Se você criar atributos de ocorrência do buffer de solicitação, observe que a seção [HitType] e as sessões [TLFID_*] (em que * é o identificador do fato) são geradas pelo mecanismo de evento e não podem ser detectadas nas sessões ativas. Como resultado, qualquer evento usando esses atributos de ocorrência não são disparados no pipeline do Windows e, portanto, não estão disponíveis para procura. No entanto, eles não são disparados quando são avaliados no Event Tester das sessões que já foram transmitidas usando a caixa.

Nota: Você pode procurar por eventos inativos, que podem não conter dados, pois eles são configurados para exibição no portal. Não é possível procurar por eventos configurados para descartar a sessão.

Figura 18. Campos de Procura de Eventos

- `includes` - retornará uma sessão se o campo de procura for exibido nela. Esta é a configuração padrão.
- `does not include` - retorna uma sessão se o campo de procura não for exibido nela.

Usando o Portal, você pode selecionar eventos para os quais procurar. Quando o campo **Evento** é incluído na janela Configuração de Procura, você pode clicar no link `<Qualquer Evento>` para abrir o Seletor de Eventos:

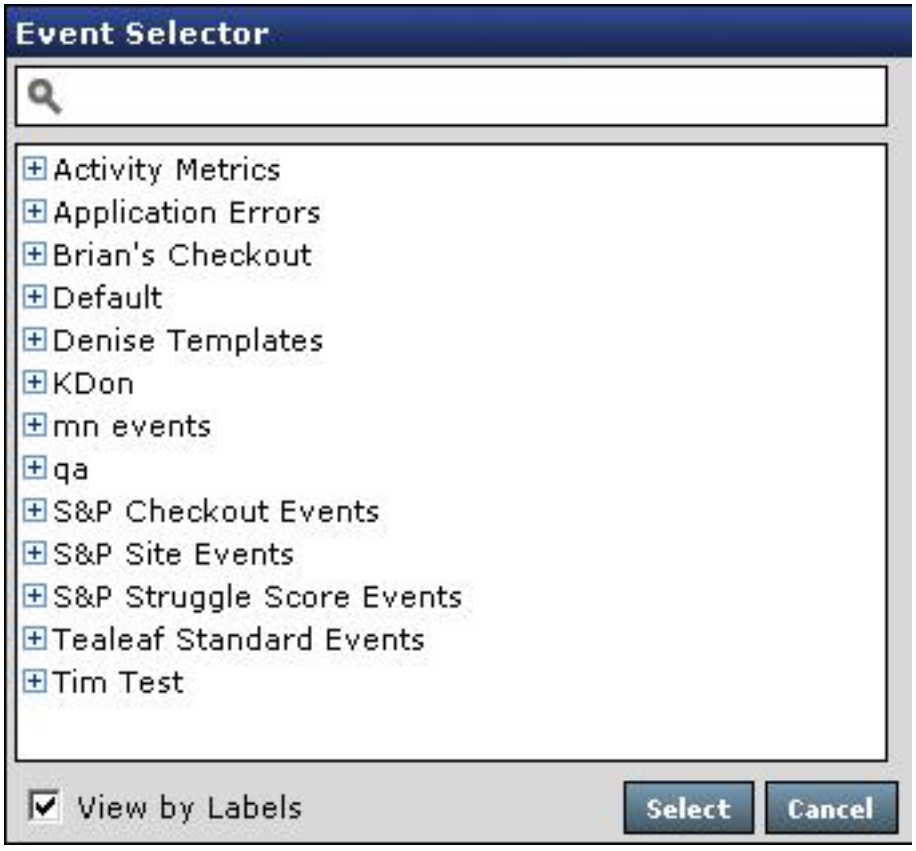


Figura 19. Seletor de Eventos

No Seletor de Eventos, é possível exibir eventos pelo rótulo do evento ou pelo nome.

- Quando eventos são exibidos pelo nome, é possível mover o mouse sobre seu nome para visualizar as informações de dica de ferramentas.

No Seletor de Eventos, é possível filtrar a exibição de eventos inserindo texto na caixa de texto. O filtro de procura é aplicado à medida que você digita.

- A lista de eventos disponíveis é filtrada com base em quais eventos podem ser exibidos no modelo selecionado. Por exemplo, os eventos Término da Sessão não podem ser exibidos em um modelo de procura ativo ou em Todas as Sessões.
- Para selecionar um evento, clique nele e depois clique em **Selecionar**. O título do evento é exibido na página Procura.

Limitações na Procura de Eventos nas Sessões Ativas

Quando você procura por sessões ativas para eventos, o Seletor de Eventos não contém eventos que atendam a qualquer uma das seguintes condições:

- Eventos que são acionados nos acionadores `Término da Sessão` ou `Última Ocorrência` ainda não foram acionados para sessões ativas.
- Eventos que são configurados para relatar a última ocorrência, que não pode ser acessada até que a sessão seja fechada.

Eventos que atendem qualquer uma das condições mencionadas são filtradas a partir do Seletor de Eventos.

Filtros de Dimensão

Quando você seleciona um evento, a configuração de procura padrão é consultar o evento na combinação com qualquer dimensão. Se necessário, você pode procurar instâncias do evento que correspondam apenas a uma dimensão selecionada.

- As dimensões podem ser configuradas para capturas informações contextuais da sessão no momento no qual um evento ocorre. Por exemplo, você pode capturar em uma dimensão o valor da URL da página na qual o evento ocorreu.
- Por padrão, o filtro de dimensão é configurado para `<Qualquer Dimensão>`, que corresponde a `Nenhuma Dimensão do Grupo de Relatórios`.

Para filtrar por uma dimensão:

1. Para aplicar um filtro de dimensão, clique no link `<Qualquer Dimensão>`. O Seletor de Dimensão é exibido:

Figura 20. Seletor de Dimensão

- No Seletor de Dimensão, você pode filtrar as dimensões exibidas inserindo texto na caixa de texto. O filtro de procura é aplicado à medida que você digita.

2. Para selecionar uma dimensão, clique nela e depois clique em **Selecionar**.
   - Para remover o filtro de dimensão, selecione `Qualquer Dimensão`.
3. Depois de selecionar uma dimensão, o Seletor de Valor de Dimensão é exibido. Você pode selecionar um dos valores exibidos como parte do seu termo de procura.

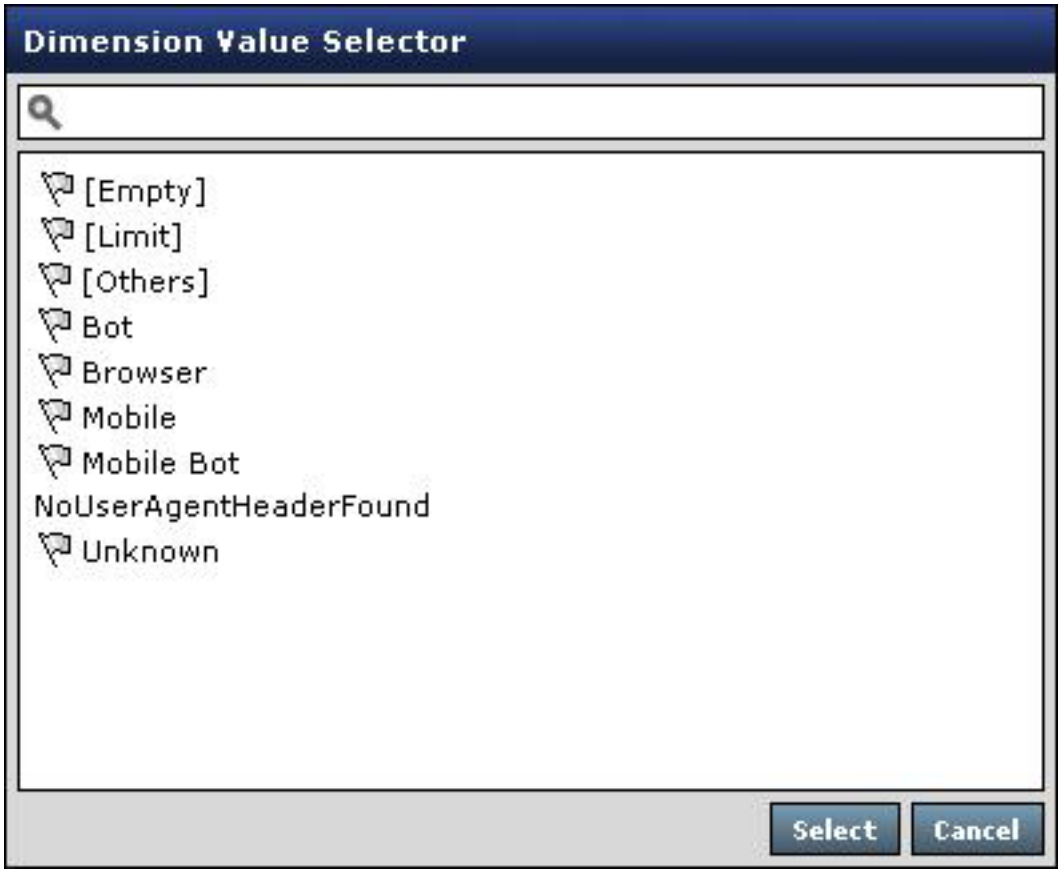


Figura 21. Seletor de Valor de Dimensão

- Os valores entre colchetes são constantes que são designadas pelo Tealeaf.

  Nota: Você não pode procurar diretamente para valores nulos. Para procurar por um valor nulo, execute uma operação `not includes` nos valores de dimensão não nulos.
- Valores com um sinalizador próximo a eles são valores incluídos na lista de desbloqueio, que são definidos na definição de dimensão.

  Nota: Você não pode procurar por uma dimensão especificada sem selecionar um valor. As procuras com curingas em um valor de dimensão não são suportadas.

  Nota: Você pode modificar as condições do evento para incluir uma condição que identifica se um valor de dimensão está presente. Depois, você pode procurar pelo evento, sabendo que sempre que ele for disparado, uma dimensão estará presente.

4. Depois de selecionar um valor de dimensão, clique em **Selecionar**.
5. O termo de procura do evento é atualizado com uma referência para o nome da dimensão e o valor selecionado.
   - Dimensões e seus valores são configurados no Event Manager.

Nota: Se diversos fatos estiverem disponíveis que atendam ao critério de procura, a dimensão mais antiga será selecionada com base no tempo de criação, pois ela provavelmente terá a maioria dos dados.

Notas sobre o registro de data e hora do evento

Os registros de data e hora de eventos são gravados no momento em que o evento ocorreu na sessão. Eventos individuais são acionados em cinco pontos de acionadores possíveis:

- Início da sessão
- Primeira ocorrência
- Cada ocorrência
- Última ocorrência
- Término da sessão

Dependendo de quando o evento foi acionado, pode haver impactos na procura por dados de sessão.

Nota: Como eventos são registrados no momento que ocorrem, você pode perceber contagens não correspondidas nos eventos se estiver procurando por uma sessão que termine em um horário diferente. Por exemplo, se o evento for acionado às 11:55 e a sessão terminar às 12:05, os drill downs da procura procurarão por sessões no depósito 11-12 ainda que você não descubra a sessão específica, que terminou em um horário diferente. Os dados de relatório são mais precisos, mas os drill downs podem mostrar discrepâncias.

O serviço de alerta usa o registro de data e hora do evento para inserir contagens em intervalos de tempo de 1 minuto. Esses intervalos são usados para determinar se um limite de alerta foi atendido.

Os arquivos de dados da sessão do Tealeaf são armazenados em arquivos de sessão diariamente, o que é definido pelo registro de data e hora da última ocorrência da sessão que é comparada com a definição de GMT de um dia.

O banco de dados IBM Tealeaf cxResults também usa as regras de sessão. O banco de dados tem os detalhes de cada evento e, portanto, pode usar o registro de data e hora real registrado na sessão.

Valores de Evento

Valores de eventos são registrados no buffer de solicitação da ocorrência na qual eles ocorreram. Usando a página Procurar, é possível procurar por valores de eventos específicos.

Valores de eventos não podem ser procurados para eventos cujo tipo de valor é configurado para `Apenas Contagem`.

Valores de eventos não estão disponíveis nas sessões ativas. É possível retornar valores de eventos nas sessões ativas procurando no buffer de solicitação por dados de fato.

Atributos da Sessão

O Tealeaf suporta a criação e indexação de até 64 atributos da sessão. Essas variáveis podem ser preenchidas pelos eventos.

A partir de versões 8.0 de pré-liberação do Tealeaf, os valores definidos pelo usuário LoginID e UserDef 1-4 são movidos para o Atributo da sessão 0 e os Atributos da sessão 1-4.

Atributos de sessão gerenciados pelo sistema estão disponíveis para procura no painel Informações da Sessão. Você também pode revisar os valores de atributos da sessão na lista de sessões que contém resultados da procura.

Você pode configurar seus parâmetros de procura para consultar a existência do atributo de sessão ou valores especificados nele.

Execute as seguintes tarefas para procurar um atributo da sessão:

1. Na área de janela **Campos de Procura Básicos**, clique em **atributo de sessão**.
2. No painel de atributo de sessão incluído na procura, clique em **<Selecionar um Atributo de Sessão**.
3. No **Seletor de Atributo de Sessão**, selecione um atributo de sessão criado pelo usuário para inclusão. Clique em **Selecionar**.
4. O atributo de sessão é inserido no critério de procura. Também é possível alterar o operador e o valor a serem testados para a procura.

Conceitos relacionados:

"Evento (Ocorrência)" na página 10

Informações da Sessão

Conforme o Tealeaf constrói e processa as sessões, ele deriva os dados das informações capturadas que são aplicáveis à sessão inteira. Os seguintes campos de nível de sessão podem ser procurados:

Campos
Descrição

Anotações
Use este campo de texto para inserir campos de procura para nota de anotação específica. Caracteres curinga são aceitos. Um valor de anotação é indexado com o nome de usuário do Tealeaf do autor, conforme descrito no campo a seguir.

Autores da Anotação
Você também pode procurar o autor da anotação com base no nome de usuário do Tealeaf do autor.

Tipo de navegador
Sessões de procura por tipo de navegador, conforme identificado pelo agente do usuário: `IE`, `Firefox`, `Chrome` ou outros valores.

- Os dados do tipo de navegador só serão preenchidos se a análise estendida do agente do usuário estiver ativada no agente da sessão Referência do Tealeaf implementado no pipeline do Windows. Consulte "Tealeaf Reference Session Agent" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

IP do Cliente
O endereço IP do navegador da web que solicitou a página. Esse valor raramente se desvia do valor de endereço IP da sessão. Consulte o "Procurando endereços IP" na página 65.

Primeira Página
Procura todas as sessões para um caminho que também é a primeira página da sessão, por exemplo `/home/index.asp`.

Contagem de Ocorrências
Procure em todas as sessões por qualquer sessão com o número de ocorrências que é maior que, menor que, igual a ou diferente do número que você inserir. É possível usar os operadores =, > e <.

Última Página
Procura todas as sessões para um caminho que também é a última página da sessão, por exemplo `/store/confirmation.asp`.

Índice da Sessão
O ID de sessão exclusivo designado pelo Tealeaf.

ID de Sessão TLT
Como o ID do usuário do Tealeaf, o Tealeaf pode injetar um cookie específico de sessão no navegador do visitante. Esse cookie simplifica o agrupamento de todas as ocorrências relacionadas a uma sessão específica se nenhuma outra chave de sessão comum estiver disponível.

ID do usuário
(Somente sessões completas) Um injetor de cookie do Tealeaf pode ser instalado nos servidores da web e configurado para inserir um cookie exclusivo e permanente no navegador de cada visitante. Esse valor de cookie é automaticamente incluído nos dados de sessão.

Procurando endereços IP

O Tealeaf suporta a capacidade de capturar, armazenar e procurar endereços IP que são especificados no formato IPv4 ou no formato IPv6. O formato IPv4 prevalece na Internet por muitos anos, enquanto o formato IPv6 foi designado para substituir IPv4 oferecendo potencialmente muitos outros endereços possíveis.

Nota: A captura dos dados IPv6 é suportada no PCA Build 3500 ou posterior. O IBM Tealeaf CX Passive Capture Application deve ser configurado para capturar dados IPv6.

Os dados do endereço IP são inseridos pelo IBM Tealeaf CX Passive Capture Application na seção `[env]` da solicitação. Os campos definidos em seus modelos de procura podem ser configurados para varredura da presença desses dados de solicitação. O Tealeaf fornece termos de procura nos modelos padrão para procurar endereços IP, incluindo o IP do cliente, IP do servidor e mais.

Os endereços IP no formato podem ser inseridos em qualquer campo de procura especificado para procura desses dados.

Nota: Os endereços IP podem ser copiados de outras origens, como dados da sessão ou dados de relatório do Tealeaf e colados no campo de IP da interface de procura.

Nota: Se você fez upgrade da solução do Tealeaf de uma construção de pré-liberação 8.4, o Portal verificará automaticamente os dados do upgrade e ajustará a procura para os campos de procura acima para usar a palavra-chave de procura apropriada, usando as versões anteriores se as datas de procura incluírem dias anteriores à conclusão do upgrade.

Nos modelos padrão disponíveis, a especificação de endereço IP se aplicará a `Informações de Sessão\IP do Cliente` e `Informações de Página\IP do Servidor`. Para obter mais informações sobre procura:

Nota: Se você estiver usando o campo `Texto na Solicitação` para procurar por endereços IP, o endereço deverá ser inserido sem pontos (`AAABBBCCCDDD`).

Formatos de Endereço IP

Os endereços IPv4 e IPv6 são formatos de endereço IP válidos.

Curingas nos Endereços IP

É possível usar curingas em qualquer octeto (IPv4) ou grupo (IPv6).

Tabela 8. Procurando endereços IP

Curinga	Suporte IPv4	Suporte a IPv6
*	Consulte a coluna de suporte ao IPv6.	O asterisco (*) pode ser usado para substituir um ou mais grupos. **Nota:** Não é possível usar o asterisco como parte de um grupo ou octeto especificado (por exemplo, `4*` como uma entrada para um grupo ou octeto não é permitido).
?	Curingas para caracteres simples não são suportados.	Não suportado

Intervalos nos Endereços IP

Em um endereço IPv4, um intervalo pode ser especificado em um octeto único como:

```
100-199
```

Para endereços IPv6, um intervalo pode ser especificado em um ou mais grupos como:

```
0000-1000
```

Limitações do IPv6:

- nenhum

Limitações do IPv4:

- É possível especificar um intervalo em apenas um dos octetos.
  - Se diversos intervalos forem especificados em um único octeto, o endereço IP será ignorado.
  - Se diversos octetos contiverem intervalos, o endereço IP será ignorado.
- Curingas não podem ser incluídos nos intervalos de octetos. Por exemplo, um endereço IP com um octeto como `CCC-D*` será ignorado quando a procura por executada.

Exemplos de IPv4:

Tabela 9. Procurando endereços IP

Endereço IP	Trabalhos	Explicação
`1.12.113.114`	Y	Uma entrada válida
`1.?2.113.114`	Y	Não suportado
`1-99.22.113.114`	Y	Retorna todos os endereços IP correspondentes cujo primeiro octeto é um valor entre 1 e 99, inclusive.

Notas sobre como procurar endereços IP do cliente

Na maioria dos aplicativos da web, o endereço IP do cliente está contido no campo `REMOTE_ADDR` da solicitação.

- O Tealeaf fornece o campo de procura `Informações da sessão\IP do cliente` no modelo padrão concluído, que é configurado para procurar o endereço IP do cliente, desde que ele seja exibido em `REMOTE_ADDR`.
- Esse valor é o endereço remoto bruto, não normalizado.
- Se esse valor for um endereço IP, `REMOTE_ADDR` conterá o valor IPv6 no formato compactado, se a compactação estiver ativada no PCA.

Se o campo de procura **IP do Cliente** não estiver disponível, o endereço IP do cliente poderá estar disponível na seção `[env]` ou `[appdata]` da solicitação, dependendo das regras configuradas para seu pipeline do Windows.

- Se este for um endereço IPv6, o valor será armazenado na seção `[env]` da solicitação e poderá estar no formato compactado, como capturado e processado pelo PCA.

  Nota: Se sua infraestrutura da web usar um proxy, como Akamai, na frente de seus servidores da web ou se seu tráfego de rede for transmitido por uma Tabela de Endereço de Rede, o campo `REMOTE_ADDR` não conterá o endereço IP do cliente real. Nessas configurações, você deve revisar os cabeçalhos da solicitação para um rótulo especial como `HTTP_X_FORWARDING`, que contém o IP do cliente real.
  - A partir do PCA Build 3501, o IBM Tealeaf CX Passive Capture Application pode ser configurado para usar a configuração `HTTP_X_FORWARDING` para preencher o valor `REMOTE_ADDR`.

Procurando Endereços IPv4

Figura 22. Procurando Endereços IPv4

Nas procuras Ativa, Concluída ou Todas as Sessões, você pode procurar por endereços IP no formato IPv4 para o cliente do visitante ou seus servidores da web. Para campos identificados como um endereço IP, você pode procurar por endereços IPv4 como um conjunto de quatro valores de octetos.

Para executar a procura, insira o endereço no seguinte formato:

```
AAA.BBB.CCC.DDD
```

Nota: Os endereços IPv4 inseridos nos seguintes formatos não são suportados para procura:

```
AAA BBB CCC DDD
AAABBBCCCDDD
```

Procurando Endereços IPv6

Os endereços IPv6 são inseridos pelo PCA na seção `<env>` da solicitação.

Nota: A captura dos endereços IPv6 deve ser ativada no PCA para que esses endereços apareçam na solicitação.

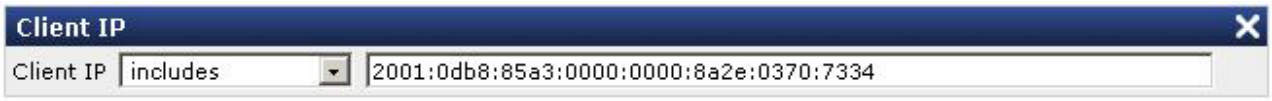


Figura 23. Procurando Endereços IPv6

Para endereços IPv6, você pode inserir o endereço no campo de endereço IP fornecido no formato descompactado ou compactado.

Nota: Na notação IPv6, o número da porta pode ser anexado ao endereço entre parênteses: `(8080)`. No Tealeaf, as procuras usando números de portas não são suportadas.

Nota: Não é possível procurar por endereços IPv6 completos, compactados. Você deve aplicar curingas na sequência de procura.

No formato compactado, o endereço acima pode ser inserido como a seguir:

```
2001:db8:85a3:0:0:8a2e:370:7334
```

O endereço compactado é expandido como parte da consulta enviada.

Curingas e intervalos podem ser aplicados aos endereços IPv6.

Procurando por Endereços IP no Texto Livre

É possível usar o campo de procura de texto livre para especificar um endereço IP usando curingas. No entanto, como esse método de procura é executado em todos os campos aplicáveis, os resultados são retornados em uma taxa mais lenta.

O Tealeaf captura endereços IP em dados da sessão ativa em seu formato nativo. Depois que uma sessão é concluída, os endereços IP são transformados em valores de 12 dígitos para que possam ser facilmente indexados. Por exemplo, o endereço IP `192.168.0.1` em uma sessão ativa é renderizado no seguinte valor armazenado com os dados da sessão concluída: `192168000001`.

Dependendo do tipo de procura, você deve especificar uma procura de texto livre de um endereço IP das seguintes formas:

- Sessões Ativas: Para sessões ativas, você pode especificar o endereço IP completo, usando curingas. No exemplo anterior, a procura por `192.168.*.1` corresponde ao endereço IP acima e a todos os outros endereços IP cujo primeiro, segundo e quarto campos são iguais.
- Sessões Concluídas: Para sessões concluídas, o endereço IP agora é armazenado como uma sequência de texto de 12 dígitos, portanto, curingas não se aplicam. Endereços IP completos devem ser fornecidos. Por exemplo, o valor `192168000001` para um endereço IP em uma sessão concluída não é equivalente a 192,168,000,001.
  - O armazenamento como um valor numérico permite a procura entre intervalos de endereços IP.

Anotações

É possível procurar anotações que são incluídas nos dados de sessão por meio do Tealeaf. Anotações fornecem um mecanismo para rastrear as atividades por usuários do Tealeaf sobre sessões individuais. Dados de anotação são armazenados com os dados de sessão.

Nota: Depois que uma anotação é salva em uma sessão, a sessão deve ser indexada ou reindexada antes que a anotação esteja disponível por meio de procura. Você não pode procurar por anotações nas sessões ativas.

Você também pode procurar por anotações usando o RTV.

Procura de Anotação

Quando um modelo de procura inclui anotações, você pode procurar por um dos seguintes campos no nó Informações da Sessão.

- Como as consultas da procura do visitante são quebradas em consultas para cada termo de procura individual, você pode combinar a procura por Anotação ou Autor da Anotação com outros termos na procura do visitante.

Campo Descrição

`Anotação`
Use este campo de texto para inserir termos da procura para nota de anotação específica. Caracteres curinga são aceitos.

`Autor da Anotação`
Também é possível procurar o autor da anotação que baseia-se no ID do usuário do Tealeaf do autor.

Nota: Não é possível criar procuras para esses campos na combinação com outros campos da procura. Anotações e Autores da Anotação são indexados por meio de um mecanismo de documento diferente, que resulta em resultados de procura nulos quando combinados com outros campos de procura. No IBM Tealeaf cxResults, as procuras para Anotações ou Autores da Anotação podem incluir outros termos de procura, pois as procuras do IBM Tealeaf cxResults são divididas em consultas individuais para cada termo da procura.

Procura de Anotação Usando Procura de Texto Livre

Se seus modelos de procura não incluírem os campos Anotações e Autores da Anotação, você ainda poderá procurar por esses dados usando a procura de texto livre.

Você deve inserir a palavra-chave de procura adequada para esses itens da procura no campo de texto. Exemplos:

- Procurando pelo texto da anotação:

  ```
  annoobject/text contains error
  ```

  – Procuras anteriores para anotações cujo texto contém `error`.
- Procurando pelo autor da anotação:

  ```
  annoobject/name contains ADMIN
  ```

  – As procuras anteriores por anotações cujo autor tem o ID do usuário `ADMIN` do Tealeaf.

Se você perceber que está usando com muita frequência a procura de texto livre para anotações, um administrador do Tealeaf pode incluir os campos de anotação em seu modelo de procura. As palavras-chave que serão incluídas são `Anotações` e `Autores da Anotação` e o hashing MD5 não se aplica.

Informações da Página

À medida que o Tealeaf cria e processa ocorrências, dados são derivados das informações capturadas que se aplicam a toda ocorrência ou página. Para esse

agrupamento, a lista de campos pesquisáveis para sessões ativas é completamente diferente das sessões concluídas. Os campos de páginas ativas são agregados em relatórios contidos nos painéis.

Os seguintes campos podem ser procurados:

Campos
Descrição

AppData
Procura por pares de nome-valor na seção [appdata] da solicitação. Para obter mais informações, consulte Campo de Formulário abaixo.
- A seção [appdata] é sempre indexada.

Domínio
(Sessões ativas) Procura todas as sessões de um determinado domínio a partir do qual as páginas foram atendidas. Por exemplo, se seu aplicativo da web usar diversos domínios, você poderá restringir sua procura para um domínio.

Campo de Formulário
(Sessões concluídas) Uma combinação de nome e valor de campo na seção [urlfield] da solicitação. Essa seção contém parâmetros de consulta extraídos da URL. Por exemplo, na URL /page.html?myName=myValue, os valores inseridos na seção [urlfield] são myName=myValue. Para procurar por esses valores, especifique myName contains myValue no termo Campo do Formulário.
- A seção [urlfield] é sempre indexada. Consulte "Configuring CX Indexing" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Tempo de Geração da Página (usecs)
(Sessões ativas) Procura por sessões com páginas que obtêm um número especificado de segundos para que sejam criadas. O Tempo de Geração da Página é útil para localizar páginas lentas.

Tamanho da Página (bytes)
(Sessões ativas) O tamanho de uma página medida em bytes. Você pode usar Tamanho da Página para a sessão que contém páginas grandes.

URL da Página
(Sessões concluídas) O nome completo de uma página solicitada, não incluindo o nome do servidor.

Referenciador
(Sessões ativas) Procura em todas as sessões uma determinada sequência de texto no campo Agente do usuário do navegador da Solicitação de HTTP, por exemplo, *Mozilla/ #.0*.

IP do Servidor
O endereço IP do servidor para esta página. Use esse campo para procurar por páginas geradas pelo mesmo servidor da web.

Código de Status
(Sessões concluídas) O código de status HTTP retornado para uma página solicitada.

Resultados da Procura - Lista de Sessões

Depois que a procura for concluída, uma lista de sessões correspondentes será exibida na página Lista de Sessões.

Nota: Os campos que foram criptografados usando regras de privacidade nos pipelines do IBM Tealeaf CX Passive Capture Application ou Windows não poderão ser decriptografados no portal.

- Esses campos criptografados podem ser decriptografados **apenas** durante a reprodução.
- Como alternativa, é possível deixar os campos configurados no estado não criptografado nos dados de sessão e depois definir regras de privacidade especificamente para que sejam aplicadas durante a reprodução de sessão, permitindo a exibição de dados não criptografados no Portal, conforme necessário.

Figura 24. Lista de Sessões dos Resultados da Procura

- As sessões ativas são marcadas com um indicador de luz azul ( ) e listadas acima das sessões Completas.
- Para classificar a lista de exibição de sessões por uma coluna específica, clique no cabeçalho da coluna. Para reverter a ordem de classificação, clique novamente no cabeçalho.

  Nota: As colunas preenchidas pelos atributos de sessão são armazenadas como valores de texto.

Nota: Nas colunas de uma lista de sessões, alguns caracteres não alfanuméricos nos valores de eventos podem ser substituídos pelo caractere de espaço. Esse é um problema conhecido. Esses valores são precisamente exibidos no QuickView.

- A lista de sessões é exibida em um modelo de lista de sessões, que você pode selecionar.

Comandos da Lista de Sessões

Os seguintes botões estão disponíveis na página Lista de Sessões:

Botão Descrição

Analisar Segmento
Se você procura sessões completas e um segmento de sessão foi criado, o segmento de sessão pode ser enviado para análise pelo mecanismo de análise do Tealeaf.

Gerenciar Segmentos
Mostra a lista de segmentos de sessão criados pelas procuras atual e anterior.

Fazer Download de Todas
Faz download dos dados de todas as sessões na Lista de Sessões.

No canto superior esquerdo, é possível selecionar as seguintes ações para aplicar à toda a lista de sessões exibidas. Esses opções também estão disponíveis para sessões individuais.

Tabela 10. Comandos da Lista de Sessões

Comando	Ícone	Descrição
Reproduzir		Reproduz a sessão no navegador ou no IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV), dependendo da configuração da conta.
Lista de Páginas		Visualize a lista de páginas da sessão.
QuickView		Abre o QuickView da sessão, na qual é possível revisar os dados de eventos e dimensionais para cada evento acionado na sessão.
Informações da Sessão		Visualizar propriedades da sessão.
Enviar para Testador de Evento		Envia a sessão selecionada para o Testador de Evento como dados de amostra.

Modelo de Lista de Sessão Padrão

Por padrão, as listas de sessões são exibidas em um modelo padrão.

- No canto superior direito da lista de sessões, é possível selecionar um modelo de lista de sessões diferente a ser usado.

As seguintes colunas são exibidas na lista de sessões padrão (`Modelo Padrão`):

Coluna
Descrição

`Tempo da Sessão`
O registro de data e hora quando a ocorrência mais recente foi registrada pela caixa.

`Duração`
A duração no formato `hh:mm:ss` da sessão.

`ID de Login`
O identificador de login usado para a sessão.

- Este valor é preenchido configurando `Atributo de Sessão 00` para armazená-lo. Configuração adicional pode ser necessária.

Eventos
Uma lista de ícones dos eventos exibidos na sessão. Essa lista não pode ser concluída. Informações adicionais estão disponíveis na dica de ferramenta de cada ícone de evento.

Nota: Os ícones são exibidos na ordem aproximada na qual os eventos foram disparados primeiro na sessão. Se diversos eventos forem disparados na mesma ocorrência, eles não poderão ser listados na ordem precisa de disparo.

Ocorrências
O número de ocorrências na sessão

Agrupamento Sessões

Na lista de sessões, você pode arrastar cabeçalhos da coluna para agrupar sessões de acordo com os valores na coluna. Por exemplo, se você arrastar o cabeçalho da coluna Ocorrências para a barra acima dos cabeçalhos da coluna, as sessões listadas serão agrupadas pelo número de ocorrências neles.

Nota: Você só pode agrupar por colunas que contenham dados numéricos ou textos. Dados como listas de eventos ou registros de data e hora não podem ser agrupados devido a alta variação intrínseca nele.

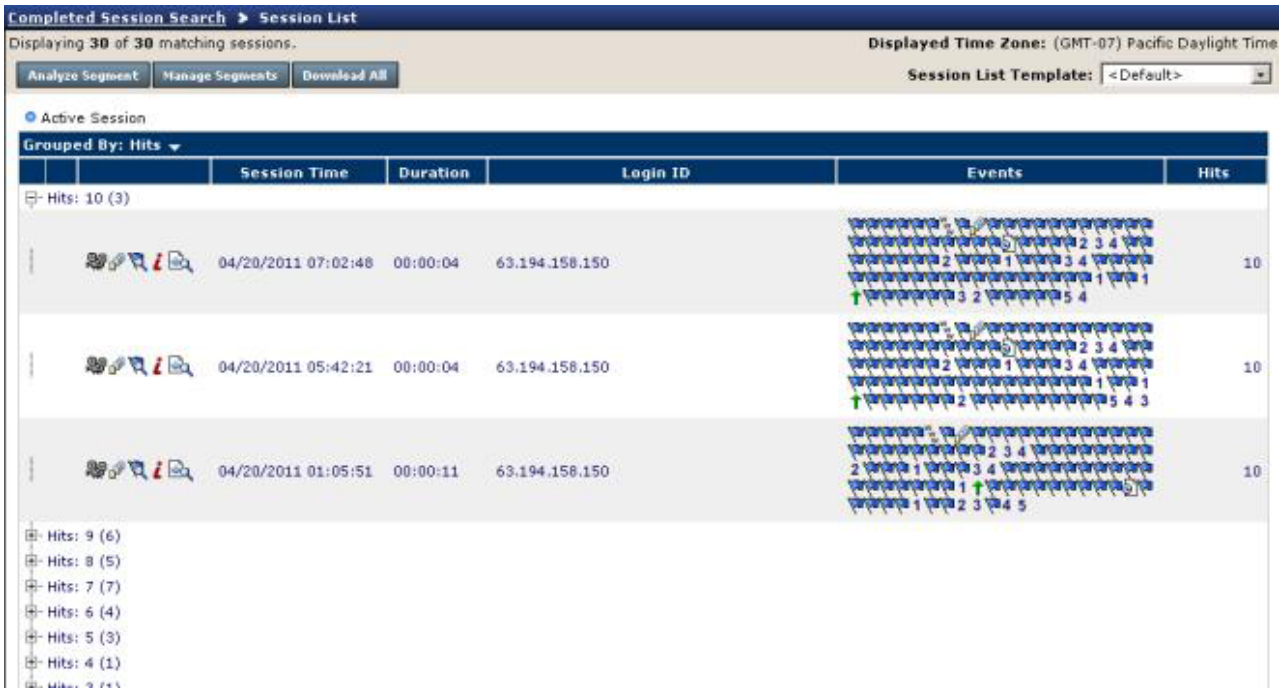


Figura 25. Agrupando Sessões por Coluna de Ocorrências

- Para reverter a ordem de classificação do agrupamento, clique no triângulo próximo ao indicador de agrupamento.
- Para desfazer o agrupamento, arraste o triângulo preto sobre o cabeçalho da coluna de origem.
- Você pode criar diversos níveis de agrupamento.

Informações do Evento

Em qualquer página na qual ícones de eventos são exibidos, incluindo uma lista de sessões, é possível revisar informações detalhadas sobre o evento. Mova o cursor do mouse sobre um ícone de evento e a dica de ferramentas Informações do Evento será exibida:

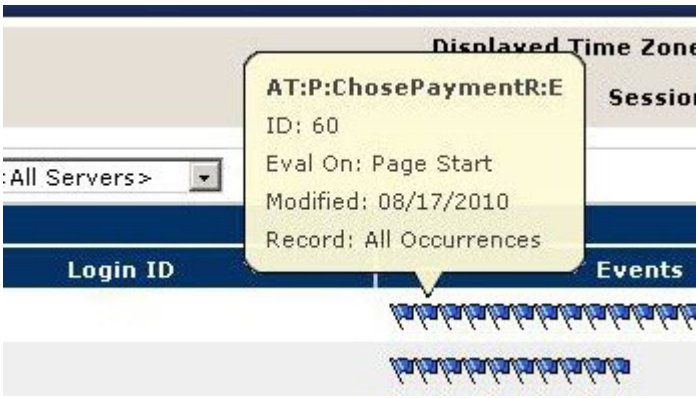


Figura 26. Dica de Ferramentas Informações do Evento

Detalhe
Descrição

Nome Nome do evento

ID ID interno do evento.

- Este valor também é exibido na dica de ferramentas dentro do Event Manager.

Eval Ativado
O acionador no qual o evento é avaliado.

Nota: Eventos marcados para avaliação na última ocorrência da sessão ou no final da sessão nunca são exibidos quando você procura por sessões ativas.

Modificado
Data da última modificação salva para a definição de evento.

Registro
A instância do evento na sessão para rastreamento com propósito de relatório.

- Este valor é configurado no Resumo do Evento do Assistente de Eventos.

Lista de Páginas

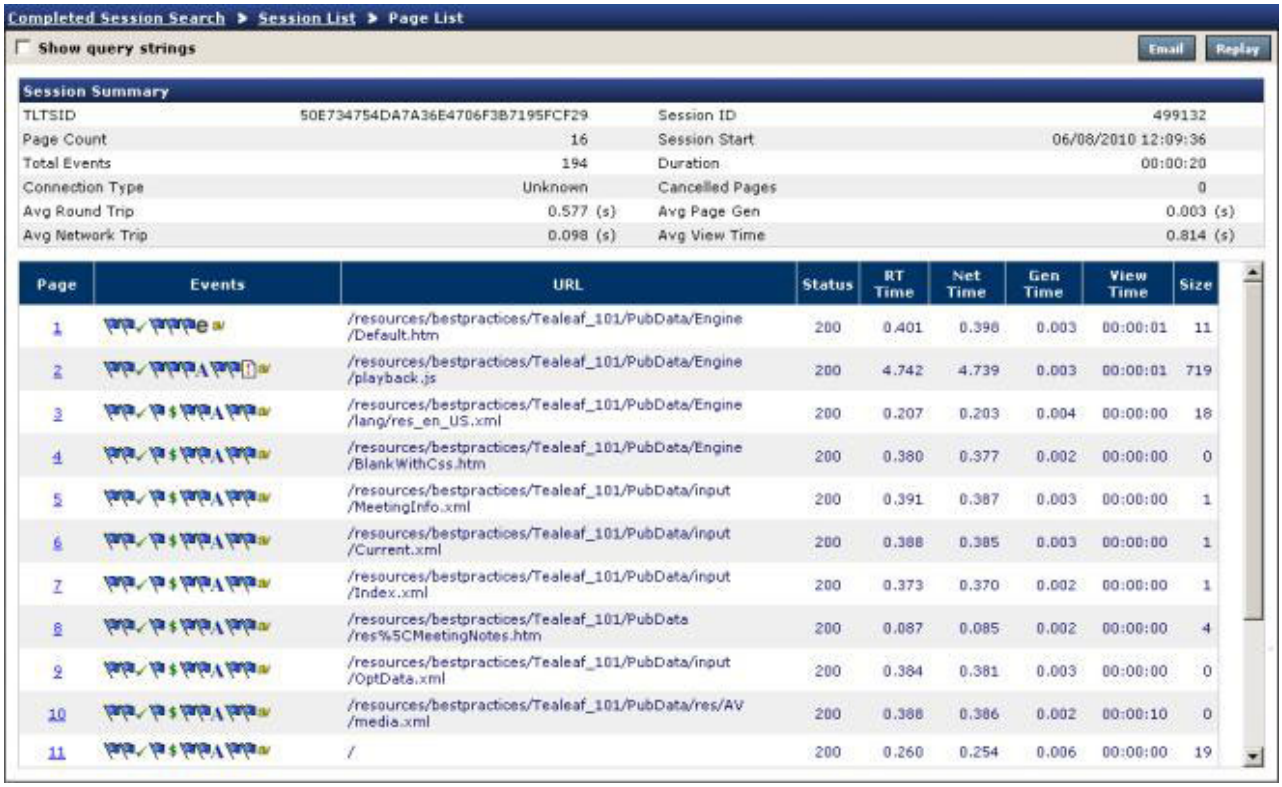

Completed Session Search ▸ Session List ▸ Page List
Show query strings
Email
Replay
Session Summary
TLTSID 50E734754DA7A36E4706F3B7195FCF29
Session ID 499132
Page Count 16
Session Start 06/08/2010 12:09:36
Total Events 194
Duration 00:00:20
Connection Type Unknown
Cancelled Pages 0
Avg Round Trip 0.577 (s)
Avg Page Gen 0.003 (s)
Avg Network Trip 0.098 (s)
Avg View Time 0.814 (s)
Page Events URL Status RT Time Net Time Gen Time View Time Size
1 /resources/bestpractices/Tealeaf_101/PubData/Engine /Default.htm 200 0.401 0.398 0.003 00:00:01 11
2 /resources/bestpractices/Tealeaf_101/PubData/Engine /playback.js 200 4.742 4.739 0.003 00:00:01 719
3 /resources/bestpractices/Tealeaf_101/PubData/Engine /lang/res_en_US.xml 200 0.207 0.203 0.004 00:00:00 18
4 /resources/bestpractices/Tealeaf_101/PubData/Engine /BlankWithCss.htm 200 0.380 0.377 0.002 00:00:00 0
5 /resources/bestpractices/Tealeaf_101/PubData/input /MeetingInfo.xml 200 0.391 0.387 0.003 00:00:00 1
6 /resources/bestpractices/Tealeaf_101/PubData/input /Current.xml 200 0.388 0.385 0.003 00:00:00 1
7 /resources/bestpractices/Tealeaf_101/PubData/input /Index.xml 200 0.373 0.370 0.002 00:00:00 1
8 /resources/bestpractices/Tealeaf_101/PubData /res%5CMeetingNotes.htm 200 0.087 0.085 0.002 00:00:00 4
9 /resources/bestpractices/Tealeaf_101/PubData/input /OptData.xml 200 0.384 0.381 0.003 00:00:00 0
10 /resources/bestpractices/Tealeaf_101/PubData/res/AV /media.xml 200 0.388 0.386 0.002 00:00:10 0
11 / 200 0.260 0.254 0.006 00:00:00 19

Figura 27. Lista de Páginas de uma Sessão

Uma sessão na lista de sessões pode ser inspecionada no nível de página. Para ver as sequências de consultas usadas para executar a procura, clique na caixa de opção Mostrar Sequências de Consulta.

Nota: Eventos que possuem a configuração `Exibir na Lista de Sessões` desativada não são exibidos na Lista de Páginas.

Resumo da Sessão

A visualização da lista de páginas exibe as seguintes informações sobre a sessão:

Campo Descrição

`TLTSID` Identificador de sessão do Tealeaf.

`Page Count`
O número total de páginas na sessão.

Nota: As ocorrências capturadas da interface com o usuário do cliente por meio de uma das estruturas de criação de log do Tealeaf não são tabuladas nessa métrica.

`Total Events`
Número total de eventos que foram localizados na sessão.

`Avg Round Trip`
Tempo médio entre o início da resposta até o final da solicitação.

`Avg Network Trip`
Tempo médio para a ocorrência e a resposta viajarem pela rede.

Session ID
O identificador interno que está indicando onde a sessão está armazenada na Caixa.

Session Start
Exibe o horário em que o Tealeaf começou a gravar a sessão no short-field canister.

Duration
Especifica o comprimento da sessão em minutos.

Avg Page Gen
Tempo médio de geração em segundos.

Avg View Time
Tempo médio de visualização em segundos.

Lista de Páginas

Abaixo das informações da sessão, a lista de páginas para a sessão é exibida em uma grade na ordem que é encontrada pelo visitante. O resumo a seguir exibe as seguintes informações de cada página:

Campo Descrição

Página Especifica o número da página na sequência da sessão.
- O número da página para cada página é um link para o drill down nas visualizações da página individual.

Eventos
Exibe os ícones que estão representando os eventos que ocorreram nessa página.

URL A URL solicitada da página. Para visualizar a consulta da URL inteira, selecione a opção Sequência de Consultas na parte superior da página.

Status Código de status que é gerado pelo servidor da web para a página.

RT Time
Tempo de roundtrip para a solicitação e resposta. O horário do primeiro byte da solicitação que entra até o último byte da resposta que sai.

Net Time
O tempo de rede é o número de segundos necessários para receber a solicitação e transmitir a resposta.

Gen Time
O tempo que o servidor da web levou para gerar a página.

View Time
A duração de tempo na qual o visitante ficou visualizando a página.

Size O tamanho da resposta em kilobytes.

Detalhe da Página

Figura 28. Detalhes da Página para uma Página em uma Sessão

A visualização dos detalhes da página contém informações sobre as páginas individuais em uma sessão. Ela é dividida nas seções a seguir, cada uma das quais podendo ser expandida ou reduzida ao clicar no cabeçalho da seção:

- Para rolar para frente e para trás por outras páginas na sessão, clique em << ou > >.
- Para reproduzir a sessão, clique em **Reprodução**.

Campo Descrição

`Detalhes de Ocorrência`
Número da Página, número de ocorrências e o ID de sessão.
- Para reproduzir a sessão, clique no identificador de sessão.

`[iamie]`
IDs exclusivos associados à ocorrência e à sessão, bem como as informações de captura.

`[env]` Variáveis de ambiente da solicitação e a resposta.

`[timestamp]`
Registros de data e hora e classificações de tempo. Esses valores são especificados pelo aplicativo Tealeaf passive capture e não refletem os valores de tempo para o servidor da web ou o navegador do visitante.

`[urlfield]`
Dados que estão contidos no campo **URL** da área da solicitação.

`[headers]`
Dados que estão contidos nos cabeçalhos de resposta.

[cookie]
Cookies que foram enviados com a solicitação.

[appdata]
Dados extras que estão associados à ocorrência, que também podem incluir campos configuráveis.

[ref] Contém dados de referência que são inseridos na solicitação. Normalmente, essa seção fica vazia.

[response]
Conteúdo de resposta original da ocorrência.

QuickView

Para ver detalhes sobre como acionar cada evento na sessão, clique no ícone do QuickView ( ) próximo à sessão de seu interesse na lista de sessões.

- Para sessões que não contêm pelo menos uma solicitação e resposta padrão, os dados do QuickView podem não ser exibidos.

Para a sessão selecionada, o QuickView exibe informações sobre quais eventos são disparados em cada página e os valores de dimensão registrados com os eventos. É possível solicitar a exibição pelo número da página ou nome do evento.

- Eventos são exibidos de acordo com os valores configurados para rastreio.
  - Eventos devem ser configurados para que sejam exibidos no Portal e em uma lista de sessões.
  - Eventos que são fornecidos com o IBM Tealeaf cxOverstat não são exibidos em uma lista de sessões.
  - Consulte "Guia Eventos do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

    Nota: Se você não puder ver eventos no QuickView, selecione a opção `Todos os Eventos` no menu suspenso Rótulo do Evento. Eventos que possuem a configuração `Exibir na Lista de Sessões` desativada não serão exibidos no QuickView. Consulte "Guia Eventos do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

    Nota: Se você implementar i,a das Estruturas de Log a partir do IBM Tealeaf CX Mobile para Mobile App, o QuickView não conterá dados. As páginas capturadas de qualquer Estrutura de Log não conterão dados visualizáveis.

Se você implementar o UI Capture, eventos da interface com o usuário serão exibidos na última página válida na qual eles foram acionados.

Figura 29. QuickView de Sessão

Na parte superior da tela, você pode revisar as informações da lista de sessões para a sessão selecionada. Consulte o "Resultados da Procura - Lista de Sessões" na página 70.

- Detalhes adicionais estão disponíveis na dica de ferramenta de cada evento na lista Eventos. Consulte o "Informações do Evento" na página 74.
- Para visualizar detalhes de uma página, clique no link de número da página na coluna esquerda. Consulte o "Detalhe da Página" na página 77.

Comandos do QuickView

Os seguintes comandos e filtros estão disponíveis acima da lista do QuickView.

Comando
Descrição

Classificar Por
Selecione como deseja solicitar a exibição da lista do QuickView:

- `Número da Página` - eventos e dimensões são listados pela sequência determinada pelo número da página. Os eventos que são disparados em uma página são listados em ordem alfabética.
- `Nome do Evento` - eventos são listados em ordem alfabética. Para cada evento listado, é possível ver todas as páginas nas quais ele foi disparado.

Etiqueta do Evento
Clique para selecionar um rótulo de evento diferente cujos eventos que deseja ver na lista de eventos.

- Para ver todos os eventos disparados na sessão, selecione `Todos os Eventos`.

Mostrar Constantes de Dimensão
Quando selecionadas, as dimensões nas quais valores constantes como `[Limit]`, `[Others]` e `[Empty]` foram registrados também serão exibidos na lista de eventos.

- Para exibir valores de dimensão que contêm dados não constantes do fluxo de captura, limpe esta opção.
- Consulte o “Dimensões e Valores no QuickView” na página 81.

Email Clique para enviar por email a sessão selecionada para uma lista separada por vírgula de destinatários.

Reproduzir
Clique para reproduzir a sessão no IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer ou na Reprodução Baseada no Navegador.

- Consulte "RealiTea Viewer - Visualização Reproduzir" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.
- Consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Campos do QuickView

As seguintes colunas são exibidas na lista do QuickView.

Nome do Campo
Descrição

`Página`
Número da página na qual o evento foi acionado.

- Para revisar os detalhes da página, clique no link de número da página. Consulte o “Detalhe da Página” na página 77.

Clique no ícone Reproduzir para abrir a sessão para reprodução na página listada.

- Consulte "RealiTea Viewer - Visualização Reproduzir" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.
- Consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

`Evento`
Nome de exibição do evento.

- Mova o ponteiro do mouse sobre o ícone de evento próximo ao nome do evento para exibir as informações de dica de ferramentas do evento.
- Se os valores de dimensão tiverem sido registrados quando o evento foi disparado, será possível revisá-los clicando no ícone Mais (+). Consulte o “Dimensões e Valores no QuickView” na página 81.

`Valor` O valor do evento que foi detectado quando foi disparado.

- Este valor é registrado como parte de um fato (valor do evento + valores de dimensão) na solicitação. Consulte "Tealeaf Data Model" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

  Nota: Um valor não nulo pode ou não ser registrado no banco de dados. Eventos podem ser configurados para registrar instâncias específicas para disparos de eventos. Essa tela lista todos os disparos de eventos ocorridos e que foram marcados para procura na sessão. Para

obter mais informações sobre como configurar valores de evento para controle no banco de dados, consulte "Guia Eventos do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

- `[Null]` - Um valor nulo indica que nenhum volume foi registrado quando o evento foi disparado.
  - Alguns eventos, como eventos de contagem, não registram valores de eventos.
  - Se nenhum dado dimensional tiver sido capturado para um evento configurado com grupos de relatórios, o valor exibido será um valor nulo.

Dimensões e Valores no QuickView

Para revisar os valores de dimensão registrados quando um evento foi acionado na sessão, clique no ícone Mais (+) próximo ao nome do evento. Nas linhas individuais, cada dimensão e seu valor registrado serão listados.

- Dimensões são listadas em ordem alfabética por nome.

Para normalizar valores ou colocar limites sobre o volume de dados armazenados, o Tealeaf suporta um conjunto de constantes de dimensão. Essas constantes podem ser inseridas como valores de dimensões quando dados reais não estiverem disponíveis ou excederem o espaço de armazenamento alocado. Constantes como `[Null]`, `[Others]`, `[Limit]` e `[Empty]` são exibidas no lugar dos valores detectados nessas situações.

- Para ocultar a exibição dos valores das constantes de dimensão, limpe a caixa de opção **Mostrar Constantes de Dimensão** na barra de ferramentas.
- Para obter mais informações sobre constantes de dimensão, consulte "Guia Dimensões do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Propriedades de Sessão

Para exibir as propriedades de qualquer sessão na lista de sessão, clique no ícone na lista de sessões.

Figura 30. Propriedades de Sessão (Sessão Completa)

Dependendo do tipo de sessão, as propriedades da sessão variam:

- Para sessões ativas, as propriedades de sessão incluem todos os termos possíveis das Informações da Sessão, independentemente de eles terem sido preenchidos com valores.
- Para sessões completas, os termos das Informações da Sessão incluem atributos da sessão que foram preenchidos com valores. Os campos que não foram preenchidos com dados da sessão são excluídos.

Propriedade
Descrição

TLTSID Identificador de sessão global do Tealeaf

Canister ID
Arquivo LSSN que contêm a sessão

Session Index
O identificador de sessão dentro do arquivo de LSSN

IP Address
Endereço IP do visitante

Domain O domínio a partir do qual a sessão foi registrada

Browser
Informações do navegador recuperadas do navegador do visitante

Atributos da sessão
Todos os atributos da sessão definidos que foram preenchidos com os dados no momento da recuperação estão listados aqui.
- Para sessões ativas, os atributos da sessão são listados mesmo se não foram preenchidos com dados.
- Os atributos da sessão são variáveis definidas pelo usuário que podem ser criados para controlar informações da sessão relevantes para seu aplicativo da web.

Funções de Procura Adicionais

O Tealeaf fornece mais funções de procura, incluindo enviar para o testador de evento, vincular-se à procura, salvar e compartilhar procuras, subprocura e exportar dados da sessão.

Enviar para Testador de Evento

Qualquer sessão na lista pode ser enviada ao Testador de Evento para uso como dados de teste nos eventos no desenvolvimento.

Em uma lista de sessões, você pode mover o mouse sobre um ícone de evento para exibir uma dica de ferramentas que identifica o nome do evento. Portanto, é possível localizar eventos que você está testando usando as dicas de ferramentas de eventos e depois enviar o evento ao Testador de Evento como dados de amostra.

Conclua as seguintes etapas para enviar uma sessão ao Event Tester:

1. Localize a sessão para testar na lista de sessões.
2. Clique no ícone próximo à descrição da sessão.
3. Por padrão, a descrição fornecida é o ID de sessão. Você pode inserir sua própria descrição conforme necessário. Clique em **Enviar para Testador de Evento**.

4. Para ir para o Testador de Evento, clique em **OK**.
   - Para retornar à lista de sessões, na qual é possível incluir mais sessões para o Testador de Evento, clique em **Cancelar**. O evento enviado ainda está disponível ao Testador de Evento.
5. As sessões enviadas ao Testador de Evento podem ser selecionadas e usadas para testar alguns ou todos os eventos disponíveis.

Link para Procura

Aos usuários do Tealeaf Portal pode ser fornecida uma URL para a procura especificada atualmente.

- Para ver a URL, clique em **Link para URL** na barra de ferramentas de procura.
- Você pode copiar e colar essa URL.

Nota: Ela não executa a procura especificada. Quando essa URL é selecionada, os usuários do Tealeaf ainda devem autenticar-se por meio do Portal. O Tealeaf não fornece uma API externa para execução por meio das procuras especificadas por código.

Salvando e Compartilhando Procuras

É possível salvar uma procura especificada a qualquer momento.

Conclua as seguintes etapas para salvar uma procura:

1. Clique no ícone **Salvar** na barra de ferramentas Procura.

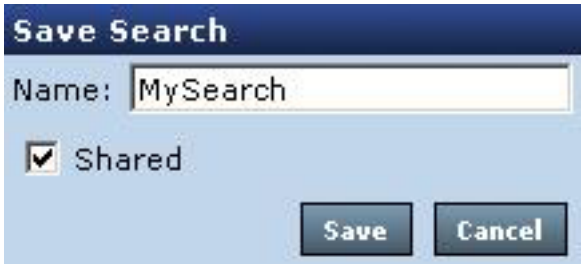


Figura 31. Salvar Procura

2. Insira um nome para sua procura.
3. Se desejar compartilhar a procura com outros usuários do Tealeaf, clique na caixa de seleção **Compartilhado**.
4. Para salvar a procura, clique em **Salvar**.

   Nota: Para salvar uma procura com um nome existente, é necessário excluir a procura antiga primeiro e, em seguida, salvar a nova procura usando o nome existente.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Abrir Procura Salva

Para abrir uma procura salva, clique no ícone Abrir na barra de ferramentas Procura. A lista de procuras salvas é exibida:

Figura 32. Diálogo Pop-up de Procuras Salvas

A lista contém procuras salvas, incluindo procuras que outros usuários do Tealeaf salvaram e compartilharam. As procuras compartilhadas são marcadas com o ícone compartilhado ( ).

- Carregar: Para carregar uma procura, selecione-a e clique em **Carregar**. Carregar uma procura preenche a página de procura com as opções e campos salvos.

  Nota: Para carregar uma procura, você deve ter permissão para usar o modelo de procura ao qual ela está ligada.
- Editar: Para renomear ou alterar o status de compartilhamento da procura, clique em **Editar**.

  Nota: É possível editar apenas as procuras salvas criadas ou às quais foi concedido acesso compartilhado.
- Excluir: Para excluir uma procura salva, clique em **Excluir**. Confirme a exclusão.

  Nota: É possível excluir apenas as procuras salvas que você criou.

Subprocura

Quando uma sessão for carregada no BBR e RTV, será possível configurar e executar uma procura para sequências de procura adicionais para localizar as ocorrências específicas na sessão em que essas sequências de procuras estão localizadas. Esse recurso de subprocura permite procurar por sequências de texto, variáveis da solicitação ou valores da variável da solicitação.

Conceitos relacionados:

Capítulo 14, “Subprocura na BBR”, na página 227

Exportando Dados de Sessão

Por meio da página Lista de Sessões, você pode fazer o download da lista de sessões exibidas para o formato RTV, Excel ou PDF para procuras ativas, concluídas ou todas as procuras.

Nota: Para sessões ativas, a exportação de dados da lista de sessões representa a única maneira de exportar dados da sessão ativa sem implementar o Tealeaf Event Bus. Consulte "Tealeaf Event Bus" no *Manual de administração do cxConnect para análise de dados*.

A lista de sessões exportadas inclui todas as colunas da lista de sessões, bem como links para reproduzir sessões no BBR ou RTV.

Nota: Na lista de sessões, um valor de coluna representa o valor da última solicitação da sessão. Para adquirir cada valor da coluna na sessão, você deve licenciar e instalar o IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis, um produto licenciável separadamente da plataforma do IBM Tealeaf CX.

- Para fazer download do conjunto exibido de sessões da página Lista de Sessões, clique em **Fazer Download de Tudo**. As seguintes opções estão disponíveis:
  - Fazer o Download para RTV - Faça o download de um arquivo que possa ser aberto no IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) posteriormente para recuperar a lista de sessões.
  - Fazer o Download para Excel - Faça o download da lista de sessões para o formato Excel (XML).
  - Fazer o Download para PDF - Faça o download da lista de sessões para o formato PDF.

Alterando Limites de Exibição da Lista de Sessões

O número de sessões exibidas na lista de sessões é configurado por um conjunto de parâmetros dependendo do tipo de sessão:

- Sessões Ativas - Configure a configuração do parâmetro `Limite Máximo de Resultados Ativos` para definir o número de sessões.
- Sessões Concluídas - Configure a configuração do parâmetro `Limite Máximo de Sessões do Segmento de Sessão` para definir o número de sessões que podem ser exibidas em um segmento de sessão.

  Esse limite também se aplica a procuras do IBM Tealeaf cxReveal.
- Todas as Sessões - Uma única procura Todas as Sessões executa uma procura para sessões ativas e um procura para sessões concluídas, portanto, o número máximo de sessões exibidas em um segmento é a soma das duas configurações de parâmetros acima.

Nota: O número real de sessões exibidas pode ser reduzido pelo modelo de listas de sessões aplicado.

Alterando Colunas que Serão Exportadas

É possível configurar uma modelo de lista de sessões para exibir outros campos. Por exemplo, você pode querer inserir atributos de sessões como colunas no modelo de lista de sessões. Esses valores podem ser exportados para análise de terceiros.

Para propósitos de exportação, você pode querer criar um modelo de lista de sessões separado para exportar dados da sessão. Ou pode modificar seu modelo de lista de sessões existente, conforme necessário.

Procura e Indexação

Para permitir a melhoria no desempenho da procura, o Tealeaf varre as sessões completas em busca de um conjunto predefinido de dados que normalmente são de uso na localização de sessões. O Portal e o RTV usam esses índices para localizar rapidamente sessões com base no critério de procura inserido. Para muitos clientes, esses dados configurados são suficientes para ativar a procura efetiva para sessões de seu interesse.

Os índices não são usados para procura de sessões ativas.

Em alguns casos, você pode decidir que alguns dados de sessão que não estão disponíveis por padrão para a procura devem estar acessíveis. Por Exemplo:

- Você criou regras de pipeline que inserem dados específicos do aplicativo na solicitação.
- Você implementou o IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, que permite a captura de eventos da interface com o usuário do navegador do visitante.
- Você implementou um Tealeaf Logging Framework, que permite a captura de dados do aplicativo e do evento dos aplicativos nativos móveis.

  Nota: Tealeaf Logging Frameworks são componentes do módulo IBM Tealeaf CX Mobile. Configuração e implementação adicionais são necessárias.

Nas circunstâncias acima, os dados podem não ser automaticamente indexados para a procura. Usando um dos métodos fornecidos, você pode tornar esses dados disponíveis para procura por meio de dados indexados ou valores de eventos.

Importante: A inclusão de dados do índice é considerada uma tarefa do administrador do Tealeaf. Incluir dados para que sejam indexados para procura aumenta o tamanho os índices armazenados no Servidor de Processos. Dependendo do volume dos dados aumentados marcados para indexação, os índices podem aumentar consideravelmente e podem impactar o espaço em disco disponível e o desempenho do Servidor de Processos. Antes de iniciar a inclusão de dados, você deve revisar suas metas com a equipe de TI.

Procurando Visitantes

O cxResults aprimora as capacidades de procura tradicionais, usando um banco de dados relacional para suportar a organização de procuras em torno do conceito de um visitante.

No cxImpact, os usuários do Tealeaf podem localizar sessões relevantes usando texto com todos os recursos e a procura de eventos, muito semelhante ao fornecido pelos portais de procura na Internet. O cxResults estende a capacidade de procura agrupando dados de sessão em um banco de dados relacional que controla informações exclusivas para cada visitante em seu aplicativo da web.

- Para procurar visitantes, selecione **Procurar** > **Visitantes** no menu Portal.

  Nota: A procura de visitante é um componente do cxResults. cxResults não está mais disponível como um novo produto licenciado desde a Liberação 8.7. Os clientes que licenciaram o cxResults na Liberação 8.6 e anterior podem continuar a usar e receber suporte para o produto na Liberação 8.7 e posterior. Para obter informações adicionais, entre em contato com o Suporte ao Cliente Tealeaf .

Para obter mais informações sobre procura de sequência de visitantes, consulte "Procura de sequência de visitantes" no *Manual de instalação do IBM Tealeaf CX*.

Conceitos relacionados:

“Dados do cxResults” na página 18

Visão Geral de Procura de Visitante

Esta seção fornece uma visão geral de como os dados do visitante são organizados e como é possível configurar suas procuras para localizar os dados.

Nota: A procura de visitante se aplica somente a sessões concluídas que são indexadas e depois extraídas para uso em cxResults pelo Extrator do Banco de Dados de Visitante, um processo que aplica informações de visitante a sessões concluídas.

Tarefas relacionadas:

“Ativando Procura de Visitante” na página 108

Identificando Visitantes

Um visitante pode ser exclusivamente identificado por um token de dados que persista entre diversas visitas (sessões). Esse identificador é geralmente retido com base nos valores que são armazenados em um cookie persistente. Se um cookie estiver indisponível, o identificador pode ser um ID de login, uma sequência de consultas ou outro mecanismo fornecido por seu website para identificar exclusivamente os visitantes.

Se o website não tiver um cookie ou identificador persistente, é possível usar outros cookies persistentes, como aqueles usados pelos pacotes de analítica da web.

O Tealeaf também fornece um programa Cookie Injector que pode ser instalado em seus servidores da web para criar o cookie persistente, além de cookies de sessão.

Um visitante pode ter diversos cookies persistentes, especialmente se o visitante usar diversos computadores (casa/trabalho) ou diversos navegadores em um computador (IE, Firefox). Essa situação comum gera diversos registros por visitante. No entanto, se o aplicativo do website requerer um login de usuário, o cxResults usa os valores do cookie final (após o login) para identificar o visitante para essa sessão.
O método pelo qual cxResults identifica visitantes é configurado por definições no Portal.

Segmentos do Visitante

A procura de visitante fornece uma capacidade poderosa para procurar eventos e sequências de texto que ocorrerem em sequência em sessões únicas e entre diversas sessões. Esse método de procura pode consultar o banco de dados de visitante e o banco de dados de texto de sessão e pode mesclar os resultados.

As consultas de procura de Visitante são divididas em consultas individuais para cada termo de procura e execução. Quando os resultados são retornados, eles são agregados juntos usando um AND lógico. As procuras de sessão montam uma procura definida em uma única consulta.

Nota: Os registros de data e hora na procura de visitante são sempre relatados no fuso horário do sistema Tealeaf.

Como a procura de Sessão, os resultados de uma consulta de procura de Visitante são chamados segmentos. Os Segmentos do visitante podem ser analisados usando relatórios fornecidos pelo Tealeaf.

Como Segmentos de Sessão, Segmentos de Visitante são limpos automaticamente após um tempo pelo sistema, a menos que o usuário execute ações para estender a vida útil do segmento. Essa remoção automática evita que o sistema seja preenchido com dados antigos e não utilizados.

Nota: Quando segmentos são criados a partir de dados do dia atual, seu conteúdo permanece estático. Se a mesma procura for executada novamente, então, um novo segmento é criado com dados até a última hora. Como um relatório é específico para um segmento, visualizar um relatório criado a partir do primeiro segmento depois de criar o segundo segmento pode ser confuso, já que novos dados no segundo segmento não são exibidos no relatório antigo. Como uma melhor prática, evite a geração de segmentos a partir dos dados do dia atual e configurar as procuras planejadas no final do dia para adquirir dados do dia.

Conceitos relacionados:

Capítulo 7, “Analisando Segmentos de Sessão”, na página 127

Capítulo 8, “Gerenciando Segmentos do Visitante”, na página 149

Referências relacionadas:

“Guia Procuras Planejadas” na página 104

Armazenamento de Dados do Visitante

Além dos dados do visitante exclusivo, o cxResults replica os dados da sessão e do evento do banco de dados de procura de texto no cxImpact sem replicar todos os dados necessários para reprodução. Esse mecanismo de armazenamento usa menos espaço, permitindo que os dados sejam retidos por um período de tempo mais longo.

Em Procura de Visitante, procuras que incluem campos Evento ou Valor de Evento consultam o banco de dados de Visitante. Todos os outros campos geram consultas com relação ao banco de dados da sessão.

Guias de Procura de Visitante

As guias a seguir estão disponíveis na tela Procura de Visitante.

Guia **Descrição**

Guia Definir Procura
Especifique os critérios para sua procura.

Guia Procuras Recentes
Revise e execute novamente o status de procuras executadas recentemente.

Guia Procuras Concluídas
Analise os segmentos de sessão gerados a partir de procuras concluídas recentemente.

Guia Procuras Planejadas
Revise a lista de procuras de visitante planejadas.

Guia Histórico de Procura Planejada
Revise o histórico de procuras planejadas executadas recentemente.

Referências relacionadas:

"Guia Definir Procura"

"Guia Procuras Recentes" na página 102

"Guia Procuras Concluídas" na página 103

"Guia Procuras Planejadas" na página 104

"Guia Histórico de Procura Planejada" na página 107

Guia Definir Procura

Na guia **Definir Procura**, você especifica os critérios para sua procura.

Usando os campos exibidos na guia, é possível especificar os termos pelos quais está procurando nos dados do visitante.

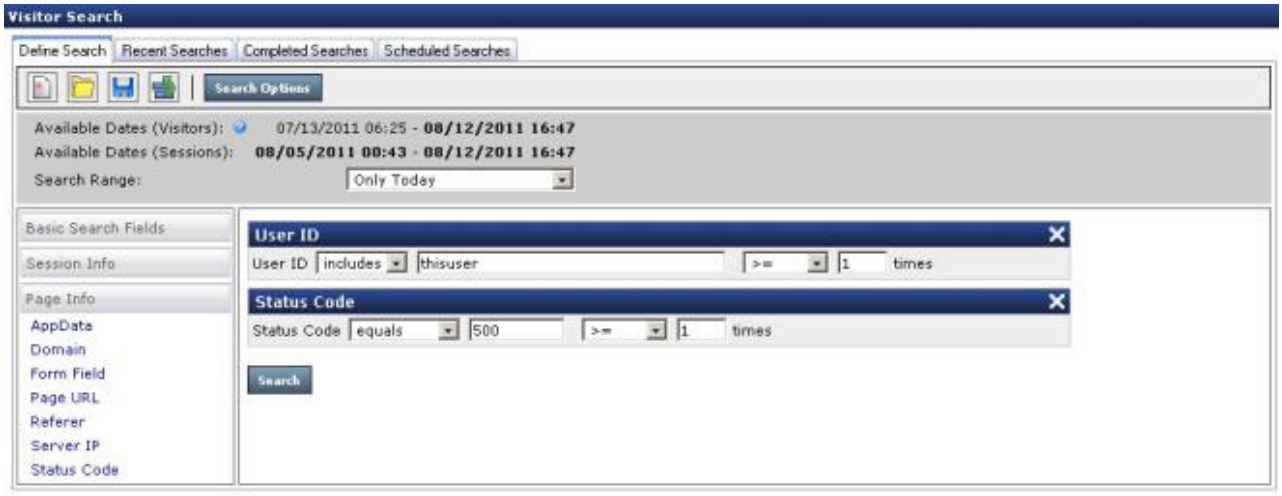


Figura 33. Guia Definir Procura

Os administradores do Tealeaf podem criar e implementar modelos de procura customizados para a Procura de visitante.

Conceitos relacionados:

"Modelos de Procura de Visitante" na página 101

Uma Procura Básica de Visitante

Execute as seguintes tarefas para concluir uma procura de visitante básica:

1. Especifique intervalo de dados: Reveja a lista de datas disponíveis para os visitantes. Em seguida, especifique o intervalo de data a partir da lista suspensa Intervalo de Procura.
2. Selecione os campos de procura: No painel esquerdo, selecione os campos de procura a incluir na procura.
3. Configurar campos de procura selecionados: No painel principal, é possível especificar os valores e outras condições para os campos de procura selecionados.

4. Executando sua procura configurada: Quando estiver satisfeito com a procura especificada, clique em **Procurar** para executá-la.
5. resultados da procura: Quando os resultados forem retornados, eles serão exibidos no modelo da lista de sessões selecionado.
6. Se necessário, procuras podem ser salvas e planejadas para execução em horários predefinidos.

Conceitos relacionados:

"Intervalo de Procura" na página 95

"Executando Procuras" na página 98

"Resultados da Procura" na página 102

"Gerenciando Procuras" na página 99

Tarefas relacionadas:

"Configurando Termos de Procura" na página 95

Referências relacionadas:

"Painel Campos de Procura de Visitante" na página 95

"Guia Procuras Planejadas" na página 104

Procurando Visitantes Específicos:

Para procurar um visitante específico, você deve incluir o campo que é usado para unificação de visitante como um campo em seu modelo de procura. Quando esse campo está disponível para uso em suas procuras, é possível incluí-lo em sua procura e especificar um ID de visitante exclusivo ou um intervalo de IDs, usando curingas como os valores pelos quais procurar.

Conceitos relacionados:

"Ativando Procura para Visitantes Específicos" na página 102

Barra de Ferramentas

Na parte superior da guia **Definir Procura**, os comandos a seguir estão disponíveis na barra de ferramentas.

Tabela 11. Barra de Ferramentas

Ícone	Comando	Descrição
	Novo	Limpe os termos de procura e comece a especificar uma nova procura.
	Salvar	Salve a procura atualmente especificada.
	Abrir	Abra uma procura salva.
	Reordenar Procura	Reordene os termos de procura.
	Opções de Procura	Visualizar opções de procura.

Conceitos relacionados:

"Gerenciando Procuras" na página 99

“Abrindo Procuras Salvas” na página 100

Tarefas relacionadas:

“Reordenando Termos de Procura” na página 100

Referências relacionadas:

“Opções de Procura”

Opções de Procura

As opções a seguir estão disponíveis para configuração de procura do visitante.

Dentro de uma sessão única: É possível procurar texto ou eventos que ocorreram em uma única sessão ou em diversas sessões. Por exemplo, é possível procurar os visitantes que tinham um evento "Incluir no Carrinho" em uma sessão seguido por um evento "Continuar para o Check-out" em outra sessão posterior. Ou é possível procurar por ambos os eventos que estão ocorrendo na mesma sessão.

- Quando esse item é limpo, os critérios de procura podem se estender por diversas sessões.

  Nota: Para critérios de Informações de Sessão, procurar em uma única sessão não deve alterar os resultados para esses eventos que já ocorrem em uma sessão.

Na seqüência listada: Às vezes, a ordem de ocorrência de eventos ou sequências de texto é importante. Por exemplo, o visitante viu uma mensagem "Sem Estoque" após o evento "Continuar para Check-out"? Ou, ao procurar entre sessões (`Em uma única sessão` está desmarcado), o visitante já atingiu o evento "Continuar para check-out" novamente na sessão depois que a mensagem "Sem estoque" ocorreu?

Nota: Dentro de uma sessão única, a sequência é irrelevante para eventos no nível da sessão, pois todos são disparados na conclusão da sessão. A ordem de execução para eventos no nível da sessão dentro de uma sessão não pode ser configurada.

Conceitos relacionados:

“Eventos de Término de Sessão e Atributos no Nível da Sessão” na página 94

Métodos de Procura de Sequência:

O Tealeaf suporta dois métodos para executar procuras de sequência do visitante: “Cada ocorrência” e “Última ocorrência”.

Ambos os métodos têm as mesmas restrições e comportamentos na procura de sequência.

Cada ocorrência

Esse método executa procuras muito mais rapidamente para sequências que são baseadas em cada ocorrência na sessão. Se sua solução do Tealeaf estiver implementando esse método, o rótulo em Opções de procura será `Na sequência listada`.

Nota: O Tealeaf recomenda usar esse método para procura de sequência. Esse método requer mais instalação em seus bancos de dados do Tealeaf.

Última ocorrência

Esse método procura sequências que são baseadas na última ocorrência de eventos na sessão. O método da última ocorrência é o método de procura

de sequência padrão. Se sua solução do Tealeaf estiver implementando esse método, o rótulo em Opções de procura será `Na sequência listada (usa a última ocorrência)`.

Restrições: Quando essa opção for selecionada, os eventos especificados nos critérios de procura devem ocorrer na ordem em que eles são listados no formulário, de acordo com as restrições a seguir, dependendo do método em uso:

- A pesquisa avalia cada ocorrência ou a última ocorrência de cada critério de procura.
  - Se a opção `Dentro de uma única sessão` estiver selecionada, a consulta de procura procura a sequência especificada dos parâmetros selecionados que são baseados em sua ocorrência em uma única sessão. Comparações entre diversas sessões não são executadas.
  - Se a opção acima não estiver selecionada, a consulta de procura procura a sequência especificada dos parâmetros selecionados entre as sessões, que são baseados em cada ocorrência ou na última ocorrência de parâmetros individuais.
- Em ambos os casos, se cada ocorrência ou a última ocorrência de cada evento ocorrer na sequência adequada, a sessão será correspondida.

  Nota: Se dois eventos que estão listados como ocorrendo em sequência forem disparados na mesma página, eles serão avaliados como ocorridos na seqüência adequada, uma vez que não é possível determinar a ordem de avaliação dentro de uma página.

Limitações de Campo

Procuras nas sequências listadas não podem ser aplicadas aos campos a seguir:

- Todos Texto
- O operador NOT está desativado nesses tipos de procuras.
- Quaisquer informações de nível de sessão, como campos Informações de Sessão ou quaisquer atributos de sessão incluídos no modelo de procura, incluindo os atributos no nível da sessão a seguir:
  - `Anotações`
  - `Autor de Anotação`
  - `Domínio`
  - `Duração da sessão`
  - `Índice da Sessão`
  - `Contagem de Ocorrências`
  - `Tipo de navegador`
  - `Primeira Página`
  - `Última Página`
  - `Servidor TLT`
  - `SessionID do TLT`
  - `Aplicativo TLT`
  - `Host TLT`
  - `Atributos da Sessão`
  - `Contagem de Fatos`
  - `Contagem de Eventos`
  - `S.O. do Navegador`

- Versão do Navegador
- Sessão de Robô

Conceitos relacionados:

"Sequência em uma Única Sessão"

"Sequência entre Diversas Sessões"

"Sequenciando em uma Única Página" na página 94

Sequência em uma Única Sessão: Suponhamos que você esteja tentando corresponder uma sequência `A,B,C`. A seguir estão alguns exemplos listados.

Se você estiver avaliando os eventos em uma única sessão, procurar a seqüência `A,B,C` tem os resultados a seguir.

- Na tabela a seguir, a última instância de cada evento na sessão é enfatizada.

Tabela 12. Sequência em uma Única Sessão

	Sessão 1	Sessão 2	Sessão 3
	D	**D**	D
	B	**B**	**D**
	C	C	B
	D	C	**B**
	B	**C**	**C**
Resultados	falha	aprovado	aprovado

A Sessão 1 falha porque a instância final `C` ocorre antes das instâncias finais `A` e `B`, o que significa que a sequência final na sessão falha.

Sequência entre Diversas Sessões: Quando você procura entre diversas sessões, a mesma lógica se aplica à avaliação; a consulta de procura avalia a sequência que é baseada na última ou a cada ocorrência do parâmetro.

Se você estiver avaliando os eventos entre diversas sessões, a primeira ordem de avaliação de sequência é a sessão, especificamente o registro de data e hora para o término da sessão. Suponhamos que você esteja procurando entre Sessão 1, Sessão 2 e Sessão 3, cujos registros de data e hora de término estão na mesma ordem.

Exemplo 1:

Nesta sequência de eventos, a última ou toda ocorrência de cada um dos eventos buscados entre as três sessões é enfatizada:

- Sessão 1: A B C D E
- Sessão 2: B B C D A
- Sessão 3: A D D B D

Procurar `A,B,C` falha, pois a última instância de `C` está na Sessão 2 e ocorre antes da última instância de `A` e `B` na Sessão 3.

Exemplo 2:

Suponhamos que você tenha esta sequência de eventos.

- Sessão 1: A B C D A
- Sessão 2: B B B D E
- Sessão 3: C D D E D

Procurar A,B,C corresponde, já que as ocorrências de A, B e C estão em sequência entre as sessões.

Sequenciando em uma Única Página: Se diversos eventos na sequência ocorrerem em uma única página, eles sempre serão avaliados como ocorrendo em sequência na mesma página, pois não é possível determinar a ordem de disparo de uma página individual. Se uma página contiver dois eventos (D e E) na seqüência, eles serão sempre avaliados como ocorrendo na sequência adequada, independentemente de se a sequência está listada como D,E ou E,D.

Alguns exemplos podem esclarecer. Suponhamos que você esteja procurando três eventos que estão listados em sequência: D,E,F.

Tabela 13. Sequenciando em uma Única Página

Nº da Sessão	Página 1	Página 2	Página 3	Avaliação
1	D	A	F	aprovado
2	D, E		F	aprovado
3	E, D		F	aprovado
4	F, E, D			aprovado
5	F, D		A	falha

Na tabela anterior, as procuras de seqüência de Sessão 1-4 todas são avaliadas como tendo ocorrido na ordem apropriada. A Sessão 5 falhou porque ocorreu um evento F em uma página antes do evento E, que está, portanto, fora de ordem.

Eventos de Término de Sessão e Atributos no Nível da Sessão: A sincronização da ocorrência para eventos de término de sessão (eventos avaliados no acionador Término de Sessão) e para parâmetros no nível da sessão (como referenciador) é no término da sessão. Portanto, uma consulta para diversos parâmetros de término de sessão em uma única sessão sempre falha.

- É possível configurar sequências de critérios de procura de término de sessão entre diversas sessões.

Ignorar visitantes desconhecidos: Alguns websites são regularmente visitados por programas de computador que não exibem um cookie persistente, o que pode resultar em um grande número de visitantes identificados como DESCONHECIDO. É possível selecionar essa opção para não incluir esses visitantes nos resultados e de qualquer relatório subsequente.

Datas Disponíveis

Acima dos campos de procura, é possível revisar o intervalo de datas que contêm dados para os visitantes e dados de sessão gerais.

Nota: Para os termos atualmente especificados, as datas que estão listadas em negrito representam os limites dos dados disponíveis.

1. Datas Disponíveis (Visitantes) - O intervalo disponível de dados de visitantes no banco de dados de Visitantes. O conjunto de dados de Visitantes é muito menor que os dados da sessão, o que permite o armazenamento por períodos de tempo mais longos.
   - É possível procurar dados de eventos em todo o banco de dados de Visitantes.
   - Dados do visitante não se tornam disponíveis até que sejam carregados no banco de dados de Visitante, o que geralmente ocorre 1-2 horas após a conclusão de uma sessão.

2. Datas Disponíveis (Sessões) - O intervalo disponível de dados da sessão indexados no banco de dados do CX. Os dados da sessão são normalmente retidos por aproximadamente duas semanas porque os dados necessários para reprodução são muito maiores.
   - É possível procurar somente dados de texto, Informações da Sessão e Informações da Página para o intervalo de data de dados de sessão disponíveis.
   - Dados da sessão estão disponíveis somente para sessões concluídas. Não estão disponíveis para sessões ativas.

Intervalo de Procura

Para especificar o intervalo de datas para a procura, faça uma seleção na lista suspensa **Intervalo de Procura**. Todas as opções são relativas à data atual.

- Para especificar um intervalo de procura customizado, selecione `<Especificar>`. O seletor de intervalo de data é exibido. Especifique os valores de date e hora de Início e de Conclusão.

Painel Campos de Procura de Visitante

No painel esquerdo da guia **Definir Procura**, é possível revisar os termos de procura disponíveis e incluir aqueles selecionados para sua procura especificada.

É possível incluir até quatro termos em uma procura. As categorias de termo de procura a seguir são exibidas:

Campos de Procura Básicos
: Procure o texto na solicitação, resposta ou ambas, ou eventos e valores de eventos.

Informações da Sessão
: Inclua termos de procura que se aplicam à sessão inteira, incluindo identificadores de sessão, métricas da sessão e anotações.

Informações da Página
: Inclua termos de procura para dados específicos em páginas individuais.

Conceitos relacionados:

"Campos de Procura Básicos" na página 96

"Informações da Sessão" na página 98

"Informações da Página" na página 98

Configurando Termos de Procura

Para incluir um termo de procura em sua procura:

1. Abra o nó que contém o termo que deseja usar:
2. Selecione o termo a ser incluído.
3. Especifique os valores no termo de procura.
   a. Valores de texto podem ser especificados para serem incluídos ou não incluídos nas sessões procuradas.
      - Para procurar valores de texto incluídos, selecione `includes`.
      - Especifique o número de vezes que o valor deve ser exibido ou não deve ser exibido na sessão.
   b. Valores numéricos podem ser especificados para corresponderem exatamente, se ajustarem a um intervalo ou serem maiores ou menores que

um valor especificado. Também é possível especificar operadores NOT para o operador equals e o operador is between.

- Selecione o operador apropriado na lista suspensa.

  Nota: O operador does not include pode ser usado somente com termos de procura de eventos. Ele não pode ser aplicado a combinações de valores de evento + dimensão ou quaisquer outros termos de procura.
- Dependendo do operador, é possível especificar um intervalo ou um valor comparativo único.
- Para operadores de intervalo, você deve especificar um valor na primeira caixa de texto como o limite inferior do intervalo e o limite superior na segunda caixa de texto.

4. Inclua mais termos de procura conforme necessário.

Conceitos relacionados:

"Campos de Procura Básicos"

"Informações da Sessão" na página 98

"Informações da Página" na página 98

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

"Especificando Comparações e Contagens"

Especificando Comparações e Contagens: É possível comprar o número de vezes que o critérios são exibidos na procura de visitante para um valor fixo. Essa capacidade de especificar as contagens às quais as contagens de critérios são comparadas permite análise útil. Por exemplo:

- Uma contagem de erro que ocorre mais de três vezes em uma sessão pode indicar problemas do aplicativo.
- Falhas em efetuar sign in mais de três vezes pode sugerir fraude ou problemas de acesso do usuário.
- Se o mesmo endereço IP mesmo estiver tocando a mesma URL mais de 10 vezes, pode ser um indicador de tentativas de fraude.

Essas contagens e outros exemplos devem ser configurados para atender os requisitos do seu aplicativo da web.

Nota: Ao fazer uma comparação usando um termo NÃO, é possível usar somente uma contagem igual a 1 para esse termo.

Campos de Procura Básicos

Os campos de procura básica a seguir estão disponíveis no modelo padrão, que é tipicamente o mesmo modelo que o modelo padrão Procura Concluída no cxImpact.

Texto: É possível executar procuras de texto livre por termos específicos na solicitação, na resposta ou em ambas nos dados da sessão. É possível especificar diversas instâncias de cada critério.

Quando uma procura de texto de visitante é executada, os dados da sessão correspondentes devem ser reunidos a partir das Caixas consultadas e inseridos no banco de dados de Visitante antes que o banco de dados seja consultado para recuperar os resultados. Algumas implicações:

- Procuras de texto simples de dados de visitantes levam mais tempo do que as procuras correspondentes de dados da sessão. Como não há limite superior para o número de registros que são retornados nessas procuras, elas são divididos em pesquisas menores durante períodos de não mais de uma hora, por padrão. Para melhorar a velocidade da procura, os administradores do Tealeaf podem aumentar esse limite de hora, que é definido pelo parâmetro `Intervalo máximo de procura de texto (minutos)` na página de configurações de cxResults.
- Os dados disponíveis para procurar de visitantes baseadas em texto são limitados pelo número de dias de dados retidos nas Caixas consultadas. Opções para estender o número de dias de dados retidos nas Caixas:
  1. Altere as configurações de Retenção de Dados.

Campo Descrição

`Todo Texto`
Procure termo especificado na solicitação e resposta.

`Texto na Solicitação`
Procure termo especificado na solicitação.

`Texto na Resposta`
Procure termo especificado na solicitação.

Nota: As procuras usando esses campos são enviadas ao Servidor de Procura, que executa as mesmas com relação aos dados da sessão que estão armazenados nas Caixas selecionadas.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Eventos e Valores de Eventos: É possível procurar o número de ocorrências para eventos e valores de eventos na presença de uma dimensão especificada como opção. As procuras usando esses campos são executadas com relação ao banco de dados de Visitante.

Campo Descrição

`Evento` Procure um evento especificado quando uma dimensão opcional estiver presente.

`Valores de Evento`
Procure um valor de evento especificado.

Nota: Quando você procura valores numéricos, os valores são tratados como números inteiros. O uso de valores de vírgula flutuante (por exemplo, `9,99`) pode resultar em positivos falsos.

- Na maioria dos campos, números inteiros são requeridos pela interface.
- Alguns campos, como campos de valor do evento, podem conter dados numéricos ou de texto, dependendo do tipo de campo, o que significa que a restrição de número inteiro não pode ser imposta pela interface com o usuário. Para valores de evento que estão esperando valores numéricos, todos os valores inseridos são convertidos em números inteiros.
- Os campos de atributo da sessão são armazenados como dados de texto, independentemente do tipo de valor neles.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Informações da Sessão

No painel **Informações da Sessão**, é possível selecionar os termos de procura que se aplicam à sessão inteira. Alguns desses termos de procura da sessão podem ser usados para identificar exclusivamente a sessão.

Nota: Procurar contagens de informações no nível da sessão dentro de uma sessão única não é suportado. É possível procurar contagens entre diversas sessões, com a contagem de ocorrências em uma única sessão sempre retornada como `0` ou `1`.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Informações da Página

No painel **Informações da Página**, é possível selecionar os termos de procura que se aplicam a páginas individuais. Esses termos podem identificar as características da página ou dados específicos inseridos na solicitação.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Executando Procuras

Para executar a procura especificada, clique em **Procurar**. A procura é enfileirada para processamento e o pop-up a seguir é exibido.

- É possível executar outras tarefas enquanto a tarefa é enfileirada e executada.
- Dependendo dos campos de conteúdo e de procura em sua procura, alguma modificação dos caracteres em seus critérios de procura pode ser executada para corresponder ao formato dos índices que são procurados.
- Para verificar o status de sua procura, clique na guia Procuras Recentes.

  Nota: Se você não conseguir executar procuras, a tarefa de extração do banco de dados de Visitante não pode ser ativada.

Search Status
Status: Searching (Text)
Started: 2011-Mar-22 16:45:42
The search is being processed, and may take a while. Other actions may still be performed.
Run In Background
Cancel Search

Figura 34. Pop-up Status da Procura - Esse pop-up indica o status de processamento da procura. Enquanto a procura está enfileirada e é processada, é possível executar outras tarefas.

- Para cancelar a procura, clique em **Cancelar Procura**.
- Para ocultar o diálogo e continuar usando o Portal, clique em **Executar em Segundo Plano**. A procura continua a ser processada.

Nota: Para limitar o tamanho do índice, que é indexado, palavras são truncadas em no máximo 32 caracteres cada. As palavras mais longos são truncados para 32 caracteres para corresponder aos termos de procura no índice e são enviadas sem avisar o usuário. Os administradores do Tealeaf podem alterar esse limite por meio das opções de configuração da configuração do Serviço de índice.

Após a procura ser concluída, a tela Status mostra o número de visitantes correspondentes. Se houver correspondências, clique em **Visualizar Resultados** para abrir a página Analisar Segmento do Visitante.

- Se os resultados da procura contiverem diversas sessões para o mesmo visitante, a primeira sessão listada é a visita inicial e todas as sessões subsequentes são visitas de repetição.

  Nota: Por padrão, o processo de extração de Visitante exclui todas as sessões de uma ocorrência, portanto, a contagem de sessões retornada para procuras de Visitante pode diferir de uma procura equivalente no cxImpact. Se necessário, é possível ativar extração de sessões de uma ocorrência na procura de Visitante.

Conceitos relacionados:

"Resultados da Procura" na página 102

Tarefas relacionadas:

"Ativando Procura de Visitante" na página 108

Referências relacionadas:

"Guia Procuras Recentes" na página 102

Gerenciando Procuras

Por meio da guia **Definir Procura**, é possível gerenciar procurar salvas e executar outras tarefas.

- Para salvar a procura atualmente definida, clique no ícone **Salvar** na barra de ferramentas.
- Para abrir uma procura salva, clique no ícone **Abrir** na barra de ferramentas.
- Para planejar a procura atual para que ocorra a intervalos regulares, clique na guia **Procuras Planejadas**.
- Para limpar os termos de Definir Procura, clique no ícone **Novo** na barra de ferramentas **Definir Procura**.
- Para reordenar os termos de procura na guia **Definir Procuras**, clique no ícone **Reordenar** na barra de ferramentas **Definir Procura**.
- Para executar a procura especificada, clique em **Procurar**.

Conceitos relacionados:

"Salvando Procuras" na página 100

"Abrindo Procuras Salvas" na página 100

"Excluindo Procurar" na página 101

"Executando Procuras" na página 98

Tarefas relacionadas:

"Reordenando Termos de Procura" na página 100

Referências relacionadas:

“Guia Procuras Planejadas” na página 104

Salvando Procuras: Para salvar a procura atualmente especificada, clique no ícone **Salvar**( ) na barra de ferramentas **Definir procura**. Digite um nome para a pesquisa. Clique em **Salvar**.

Uma procura salva pode ser planejada para execução periódica, o que gera um segmento de sessão que pode ser analisado conforme sua conveniência.

Referências relacionadas:

“Guia Procuras Planejadas” na página 104

Abrindo Procuras Salvas: Para reutilizar os termos de procura definidos anteriormente, clique no ícone **Abrir** ( ) na barra de ferramentas Definir procura. Selecione a procura a ser aberta e clique em **Carregar**.

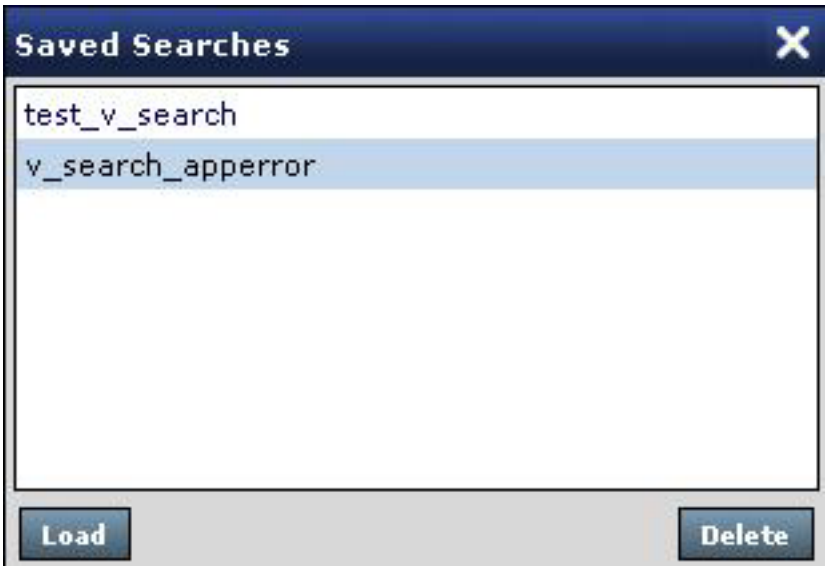


Figura 35. Abrir Procura Salva

Reordenando Termos de Procura:
Por meio do cxResults, é possível procurar termos que ocorreram em uma seqüência específica em uma sessão. Por exemplo, você pode desejar identificar sessões nas quais o visitante iniciou o processo de check-out (a URL da Página inclui `checkoutbegin.asp`) mas recebeu um erro do aplicativo (Todo o Texto na Resposta inclui `Erro de Aplicativo`). Nessa situação, os termos de procura devem ser listados em uma ordem específica:

1. URL da Página inclui `checkoutbegin.asp`
2. Todo o Texto na Resposta inclui `Erro de Aplicativo`

Para ativar a pesquisa em uma ordem específica, você deve configurar suas opções de procura para estarem na sequência listada.

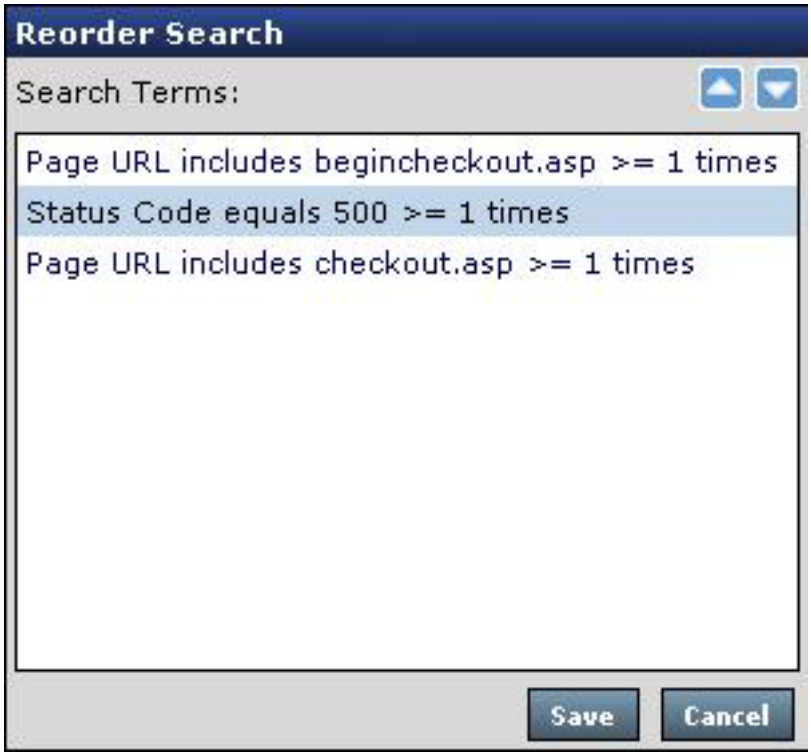


Figura 36. Reordenar Procura

- Para reordenar a sequência dos termos de procura, selecione um termo de procura e use as setas para Cima e para Baixo para reposicioná-lo. Para salvar a nova ordem, clique em **Salvar**. A guia Definir Procura é atualizada.

Referências relacionadas:

"Opções de Procura" na página 91

Excluindo Procurar: Para excluir uma procura salva, clique no ícone Abrir ( ) na barra de ferramentas. Selecione a procura salva e clique em **Excluir**. A procura é excluída.

Modelos de Procura de Visitante

Procura de Visitante usa o modelo padrão para procuras para dados da sessão concluída no cxImpact. Os campos aplicáveis do modelo estão disponíveis na tela Procura de Visitante.

É possível criar um modelo de procura customizado que contém diferentes campos de procura para uso com a Procura de Visitante.

Nota: Não é possível criar um modelo de lista de sessão customizado para Procura de Visitante.

Customizando Modelos de Procura:

Os administradores do Tealeaf podem criar modelos de procura customizados para uso na Procura do visitante. Um modelo customizado deve ser criado para Sessões Concluídas e, em seguida, selecionado para uso na Procura de Visitante.

Ativando Procura para Visitantes Específicos: Dependendo da sua implementação do cxResults, o identificador de visitante exclusivo pode estar disponível para procura por meio de um dos campos do modelo de procura a seguir:

- `TLTVID`
- `LoginID`
- Evento customizado ou atributo da sessão

Os administradores do Tealeaf podem incluir o campo apropriado no modelo de procura de visitante que permite que os usuários procurem os identificadores de visitantes exclusivos.

Selecionando um Modelo de Procura de Visitante:
Conclua as seguintes etapas para selecionar um modelo de procura diferente para uso na Procura de visitante:

1. Se você for um administrador do Tealeaf, selecione **Tealeaf** > **Gerenciamento do Portal**.
2. Na tela Gerenciamento do Portal, selecione **Configurações do CX** na área de janela à esquerda.
3. Selecione a categoria de procura.
4. Na configurações de Procura, selecione **Modelo de Procura de Visitante**.
5. Na parte inferior da tela, selecione o modelo de procura de sessões concluídas a ser usado na lista suspensa **Valor**.

Resultados da Procura

Os resultados da procura de visitante são exibidos como um segmento do visitante de sessões na página de Lista de Visitantes.

Conceitos relacionados:

Capítulo 9, “Analisando Segmentos do Visitante”, na página 153

Capítulo 8, “Gerenciando Segmentos do Visitante”, na página 149

Guia Procuras Recentes

A guia **Procuras Recentes** mostra todas as procuras recentes e seu status atual. Um quadrado verde na primeira coluna significa que a procura foi concluída com sucesso. Uma ampulheta amarela significa que a procura está em execução. Um ponto de exclamação vermelho significa que houve um problema.

É possível executar procuras simultaneamente.

Visitor Search
Define Search
Recent Searches
Completed Searches
Scheduled Searches
Scheduled Search History
Description
Requested On
All Text includes test >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 23:12:07
All Text includes plesser >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 23:08:32
All Text includes browser at least once (ignore unknown visitors) 06/24/2010 23:07:51
All Text includes p at least once (ignore unknown visitors) 06/24/2010 22:59:39
Text in Request includes refer >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 22:53:01
All Text includes plesser >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 22:52:27
All Text includes plesser >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 22:48:11
Hit Count <= 100 >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 17:34:13
(Empty search) (ignore unknown visitors) 06/24/2010 17:33:10
Hit Count <= 15 at least once (ignore unknown visitors) 06/24/2010 17:32:46
Hit Count equals 10 >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 17:07:41
(Empty search) (ignore unknown visitors) 06/23/2010 18:47:49
1
Page 1 of 1 (12 items)
Right-click to bring up a context menu of actions.

Figura 37. Procuras Recentes

Clique com o botão direito em qualquer procura exibida e conclua uma das seguintes ações:

- **Visualizar Resultados e Relatórios** - Abre a procura na página Analisar Segmentos de Visitante.
- **Visualizar Parâmetros de Procura**- Exibe um pop-up onde é possível selecionar os parâmetros para preencher a página Definir Procura.
- **Renomear a Procura** - Insira um novo nome para a procura.
- **Lista de Limpeza** - Remove procuras antigas concluídas.

Conceitos relacionados:

Capítulo 9, “Analisando Segmentos do Visitante”, na página 153

Guia Procuras Concluídas

Na guia **Procura Concluída**, é possível revisar e gerenciar as procuras de visitantes que são executadas com sucesso.

Mais comandos estão disponíveis no menu de contexto.

Visitor Search
Define Search
Recent Searches
Completed Searches
Scheduled Searches
Scheduled Search History
Refresh
ID
Description
Requested On
Expires
Matches
10 All Text includes plesser >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 16:08:32 06/29/2010 16:09:31 0
9 All Text includes p at least once (ignore unknown visitors) 06/24/2010 15:59:39 06/29/2010 16:01:47 0
8 Text in Request includes refer >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 15:53:01 06/29/2010 15:54:14 0
7 All Text includes plesser >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 15:52:27 06/29/2010 15:52:54 0
6 All Text includes plesser >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 15:48:11 06/29/2010 15:50:05 0
4 Hit Count <= 100 >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 10:34:13 06/29/2010 10:38:32 0
3 (Empty search) (ignore unknown visitors) 06/24/2010 10:33:10 06/29/2010 10:33:10 31,624
5 Hit Count <= 15 at least once (ignore unknown visitors) 06/24/2010 10:32:46 06/29/2010 10:47:43 0
2 Hit Count equals 10 >= 1 times (ignore unknown visitors) 06/24/2010 10:07:41 06/29/2010 10:09:05 0
1 (Empty search) (ignore unknown visitors) 06/23/2010 11:47:49 06/28/2010 11:47:49 98,828
1
Page 1 of 1 (10 items)
Right-click to bring up a context menu of actions.

Figura 38. Procuras Concluídas

Conceitos relacionados:

Capítulo 8, “Gerenciando Segmentos do Visitante”, na página 149

Guia Procuras Planejadas

Procuras salvas do banco de dados de Visitantes podem ser planejadas para serem executadas periodicamente. Antes de planejar uma procura, você deve configurá-la e salve-a.

Por exemplo, você pode desejar planejar uma procura de sessões que resultaram em condições de erro para o dia anterior às 2h de cada manhã.

Para criar, revisar e reagendar procuras do banco de dados de Visitantes, clique na guia **Procuras planejadas**.

Quando essas pesquisas são executadas com sucesso, um segmento de sessão do visitante é gerado e está disponível para análise por meio da página Gerenciando Segmentos de Visitante.

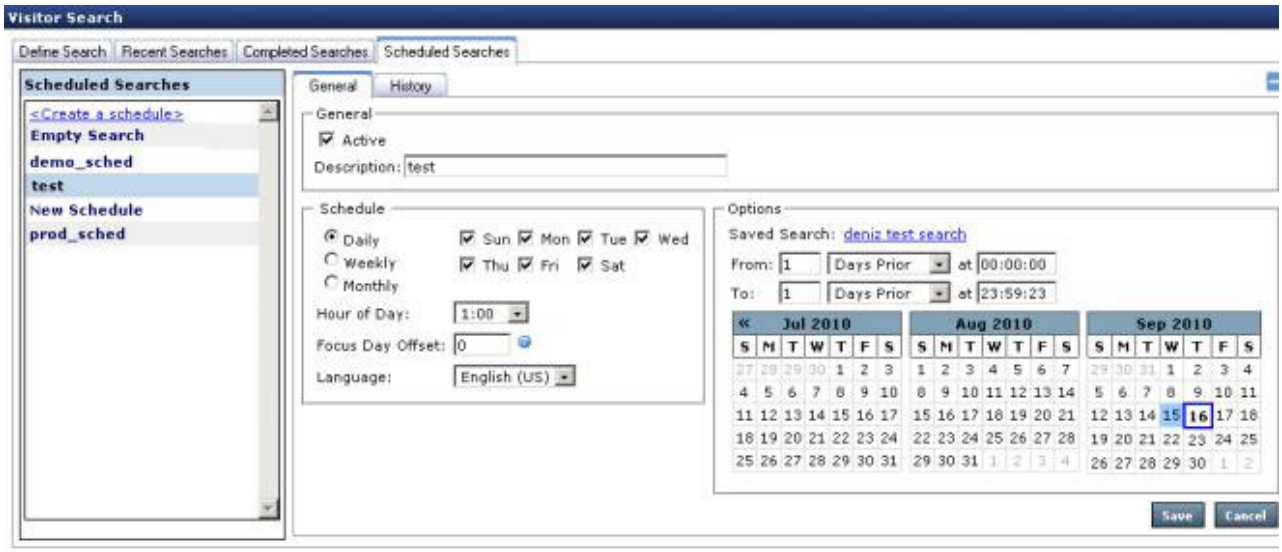


Figura 39. Guia Procuras Planejadas

Na área de janela à esquerda da guia Procuras Planejadas, é possível revisar a lista de procuras que estão planejadas.

- Para criar uma procura, clique em **<Criar um Planejamento**. Forneça um nome e outras informações para a procura. Em seguida, use a área de janela à direita para definir a procura.
  - Para salvar sua procura criada, clique em **Salvar**. A procura é planejada para ser executada.
  - Para cancelar sua procura criada, clique em **Cancelar**.
- Para editar uma procura, selecione-a. A área de janela à direita é preenchida.
- Para excluir uma procura, selecione-a e clique no ícone Sinal de menos ( ) .

Conceitos relacionados:

Capítulo 8, “Gerenciando Segmentos do Visitante”, na página 149

Referências relacionadas:

“Guia Definir Procura” na página 89

Configurar uma Procura de Planejamento

Configuração

Descrição

Ativa Para ativar a procura, clique na caixa de seleção **Ativa** .

Descrição

Insira um nome fácil e simples para a procura.

Planejamento

Frequência de Procura

É possível especificar a hora e o dia ou dias da semana em que a procura é executada. Procuras podem ser executadas diária, semanal ou mensalmente.

Hora do Dia
Configure a hora em que a procura é executada, com base em relógio de 24 horas.

Idioma Selecione o idioma no qual a procura é executada.

Opções

Procura Salva
Clique no link para selecionar uma procura de visitante que é salva para ser executada no horário planejado.

Calendário
Especifique o intervalo de data e hora para sua procura.

1. Especifique as configurações anteriores.
2. No calendário, configure o escopo da procura.
3. Para salvar a nova procura, clique em **Salvar**. A procura é salva e agora exibida na área de janela à esquerda.

   Quando a procura for executada, os resultados da procura são listados na guia de histórico.

Conceitos relacionados:

"Configurando Intervalo de Procura"

Referências relacionadas:

"Guia Histórico de Procura Planejada" na página 107

Configurando Intervalo de Procura

Usando os controles do Intervalo de Procura, é possível especificar o intervalo de data e hora para a sua procura planejada.

Nota: Essas configurações substituem qualquer intervalo de data que você possa especificar na definição de procura. Consulte o "Guia Definir Procura" na página 89.

Figura 40. Calendário de Procuras Planejadas

No Calendário, a data atual será marcado por um quadrado azul escuro. O intervalo atualmente especificado de datas para a procura é destacado usando o azul claro.

É possível usar os controles De/Para ou a ferramenta Calendário ou ambos para alterar seu intervalo de procura. O Calendário exibe o intervalo de data configurado atualmente para sua procura.

- Por padrão, uma procura de visitante planejada é configurada para procurar o dia que é anterior à data de execução.

De/Para:
Use as ferramentas De/Para para especificar dias, semanas ou meses de deslocamento antes da data em foco atual.

- Os valores de data de deslocamento de De/Para devem ser um valor positivo. Não é possível configurar o valor para zero.
- Também é possível especificar um horário de início que é aplicado à data De e um horário de encerramento que é aplicado à data de Encerramento.

  Nota: As unidades de data (dias, semanas ou meses) na ferramenta De/Para indicam o valor de deslocamento para De e Para de forma independente e relativo à data de execução. Por exemplo, é possível especificar diversas semanas das datas De até um número de dias para a data Para.
- Se você selecionar um horário de início que seja após o horário de encerramento especificado atualmente, nenhuma data do calendário será selecionada.

Calendário:
O Calendário é principalmente uma ferramenta de visualização para identificar o intervalo de procura se a procura planejada tiver sido executada hoje. Como opção, é possível usá-lo para especificar um intervalo de data fazendo seleções.

- Para selecionar a partir de meses que não são exibidos no Calendário, clique nos ícones << ou >>*.
- Para especificar um intervalo de data, clique na data de início. Em seguida, pressione SHIFT e clique na data de encerramento. As datas destacadas são atualizadas no Calendário e os seletores De/Para são atualizados.
- Mudanças feitas no Calendário são aplicadas aos valores de De/Para. Os valores de De/Para fornecem as informações mais precisas sobre o intervalo da procura planejada.

Guia Histórico de Procura Planejada

É possível revisar o histórico de procuras que planejou nessa guia.

Visitor Search
Define Search
Recent Searches
Completed Searches
Scheduled Searches
Scheduled Searches
<Create a schedule>
Empty Search
demo_sched
test
New Schedule
prod_sched
General
History
Created At
Scheduled At
Log Level
Message
09/09/2010 14:00:56 09/09/2010 01:00:00 5 Schedule process time: 50 Seconds 313 Milliseconds
09/09/2010 16:17:59 09/09/2010 01:00:00 5 Schedule process time: 32 Seconds 172 Milliseconds
09/09/2010 16:20:56 09/09/2010 01:00:00 5 Schedule process time: 32 Seconds 609 Milliseconds
09/09/2010 16:24:51 09/09/2010 01:00:00 5 Schedule process time: 32 Seconds 766 Milliseconds
09/10/2010 01:00:05 09/10/2010 01:00:00 2 No schedule status returned. Schedule process time: 0 Milliseconds
09/11/2010 01:00:09 09/11/2010 01:00:00 2 No schedule status returned. Schedule process time: 0 Milliseconds
09/12/2010 01:00:01 09/12/2010 01:00:00 2 No schedule status returned. Schedule process time: 0 Milliseconds
09/13/2010 01:00:05 09/13/2010 01:00:00 2 No schedule status returned. Schedule process time: 0 Milliseconds
09/14/2010 01:02:31 09/14/2010 01:00:00 5 Schedule process time: 2 Minutes 30 Seconds 297 Milliseconds
09/15/2010 01:01:51 09/15/2010 01:00:00 5 Schedule process time: 1 Minute 48 Seconds 997 Milliseconds

Figura 41. Histórico de Procura Planejada

Campo Descrição

Criado em
Registro de data e hora para quando a procura planejada foi salva pela última vez

Planejado em
Registro de data e hora para quando a procura for planejada para ser executada

Nível de log
Nível de log usado para a procura planejada

Mensagem
Mensagem relatada na execução.

- `Tempo do processo de planejamento` - Procura planejada executada com sucesso.
- `Nenhum status planejado retornado` - Procura planejada falhou.

Ativando Procura de Visitante

Procura de Visitante é um componente do cxResults, um componente licenciado separadamente da plataforma Tealeaf CX. Para ativar a Procura de Visitante, você deve ativar e configurar o processo do Extrator de Banco de Dados de Visitante.

Procura de Visitante varre o banco de dados de sessão e o banco de dados de Visitante. O banco de dados de Visitante é preenchido por execuções periódicas do Extrator de banco de dados de Visitante. Esse processo varre o banco de dados de sessão por sessões que estão prontas para inclusão no conjunto de dados de Visitante e, em seguida, extrai e insere os dados no banco de dados de Visitante, incluindo informações adicionais específicas do visitante.

Conclua as seguintes etapas:

1. cxResults é ativado por meio da chave de licença. Se você não adquiriu uma chave para ativar o cxResults, entre em contato com o Tealeaf http://support.tealeaf.com.

2. O Extrator de banco de dados de Visitante é gerenciado pelo Tealeaf Scheduling Service, que pode ser configurado para executar periodicamente tarefas específicas do Tealeaf. Você deve ativar e configurar o processo por meio do Serviço de Planejamento.
3. Depois de ativar o processo Extrator, é possível executar configuração adicional, incluindo a especificação do campo no qual a identificação de visitante exclusiva se baseia.
4. Quando o cxResults é ativado, é possível configurar o perfil de menu de grupos de usuários para ativar acesso às páginas de Procura do Visitante e Análise de Segmento.

   Nota: As páginas Procura de Visitante e Análise de Segmento podem ser ativadas somente para grupos de usuários do CX.
5. Quando o processo do Extrator for ativado e executado com sucesso pelo menos uma vez, é possível usar a página Procura de Visitante para procurar visitantes.

Tarefas relacionadas:

"Uma Procura Básica de Visitante" na página 89

Palavras-chave da Procura

Na tabela a seguir, é possível revisar as palavras-chave de procura disponíveis no Tealeaf e como elas são implementadas em cada mecanismo de armazenamento.

Legenda

Palavra-Chave
O nome das palavras-chave conforme elas aparecem nos modelos de procura do Portal.

STC A palavra-chave conforme é usada no short term canister, que contém sessões ativas.

LTC A palavra-chave conforme é usada no long term canister, que geralmente contém sessões de hoje.

No Padrão?
Se configurada como `A` (ativa) ou `C` (completa), a palavra-chave aparecerá em um dos modelos de procura fornecidos pelo Tealeaf.

Descrição
Uma breve descrição.

Tabela 14. Palavras-chave da Procura

Palavra-Chave	STC	LTC	No Padrão?	Descrição
Todos Texto			C	Executa a procura de texto de itens indexados nas sessões concluídas, incluindo texto na solicitação e resposta e nos dados baseados em eventos.
Autores da Anotação		annoobject/name	C	Nome de usuário da pessoa que criou uma anotação é indexado junto com a anotação. Esse campo de procura permite procurar por anotações por nome de usuário.
Anotações		annoobject/text	C	No RTV, é possível incluir anotações para páginas durante a reprodução. Essas anotações são armazenadas em uma tabela separada e são indexadas (caveat: sessões movidas para uma máquina de archive não são indexadas). Esse campo de procura permite procurar pelo texto da anotação inserido.

Tabela 14. Palavras-chave da Procura (continuação)

Palavra-Chave	STC	LTC	No Padrão?	Descrição
AppData	request/appdata	request/appdata	A, C	Seção [appdata] da solicitação
Sessão de Robô	isbot			A sessão é gerada por um robô? Para capturar dados para essa palavra-chave, a detecção do agente de usuário estendido deve ser ativada.
Navegador	TLT_BROWSER na solicitação			O identificador do navegador conforme relatado pelo agente do usuário do navegador. Esse valor é armazenado no atributo de ocorrência do navegador. Para capturar dados para essa palavra-chave, a detecção do agente de usuário estendido deve ser ativada.
S.O. do Navegador	browseros			O sistema operacional conforme relatado pelo agente do usuário do navegador. Para capturar dados para essa palavra-chave, a detecção do agente de usuário estendido deve ser ativada.
Tipo de navegador	browser	tltstsbrowser	D	Tipo de navegador, como `IE`, `Firefox` ou `Chrome`. **Nota:** A origem desse campo de procura foi alterada a partir da liberação 8.6. Para obter mais informações, consulte a seção (Liberação 8.6) https://community.tealeaf.com/display/tealeaf86/8.6+Release+Notes no https://community.tealeaf.com/display/tealeaf86/8.6+Release+Notes.
Versão do Navegador	browserversion			A versão do navegador do visitante Para capturar dados para essa palavra-chave, a detecção do agente de usuário estendido deve ser ativada.
IP do cliente (IPv4 legado)	ipaddr	tltstsipaddr	A, C	Endereço do Internet Protocol do visitante (aaa.bbb.ccc.ddd) • O valor `tltstsipaddr` será indexado apenas se o ambiente usar endereços IPv4. Mantido com propósito de legado. • Se os endereços IPv6 estiverem presentes, procuras baseadas no Portal para IP do Cliente usarão a variável de solicitação `IPV6_REMOTE_ADDR` para procura por endereços IP do cliente.
IP do cliente (IPv6)		ipv6_remote_addr	C	Endereço do Internet Protocol do visitante no formato IPv6 (aaaa.bbbb.cccc.dddd.eeee.ffff.gggg.hhhh)
Aplicativo de UI do Cliente	request/appdata/TLT_CUI _APPLICATION_NAME	TLT_CUI _APPLICATION_NAME		O nome do aplicativo conforme relatado pelo Tealeaf UI Capture. Para capturar dados para esta palavra-chave, a detecção do agente de usuário estendido deve ser ativada e o IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX deve ser implementado e ativado.
URL de UI do Cliente	request/appdata/TLT_CUI_URL	TLT_CUI_URL		A URL conforme relatada pelo Tealeaf UI Capture. Para capturar dados para esta palavra-chave, a detecção do agente de usuário estendido deve ser ativada e o IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX deve ser implementado e ativado.
Domínio	domain	TltStsDomain	A, C	Domínio do qual o visitante está visitando
Env	request/env	request/env		Procura por dados na seção [env] da solicitação.
Eventos	uniqueid	tltstsuniqueid	A, C	Procura por eventos nomeados nas sessões ativas e concluídas.
Eventos com dimensões	factidwithdims	hit//TLFID_{0}/TLDimHash{1}	A, C	Procura por eventos por nome com dimensões.
Contagem de Eventos	numevents			Contagens de ocorrências de eventos.
Valores de Evento		hit//TLFID_{0}/TLFactValue		Valores de eventos do Tealeaf
Contagem de Fatos	numfacts			Contagem de fatos registrados na sessão
Primeira Página	frstpage	tltstsfirstpage	A, C	A primeira página da sessão
Campo de Formulário	request/urlfield	request/urlfield	A, C	Dados do campo de formulário na solicitação
Contagem de Ocorrências	numhits	tltstsnumhits	A, C	O número de ocorrências na sessão
Última Página	lastpage	tltstslastpage	A, C	Última página da sessão
Tempo de Geração da Página (usecs)	request/timestamp/WS_generation		D	Tempo necessário para gerar a página no navegador do visitante em milissegundos

Tabela 14. Palavras-chave da Procura (continuação)

Palavra-Chave	STC	LTC	No Padrão?	Descrição
Tamanho da Página (bytes)	request/env/responsedatasize		D	Tamanho da página em bytes
URL da Página	request/env/url	url	A, C	URL da página
URL de Referência	referer	http_referer	C	URL da página da qual o visitante acessou a página atual
Endereço IP do Servidor (IPv4 legado)	request/env/LOCAL_ADDR	local_addr	A, C	O endereço de protocolo da Internet do servidor da web. Mantido com propósito de legado. Use `ipv6_local_addr`.
Endereço IP do Servidor (IPv6)	request/env/IPV6_LOCAL_ADDR	ipv6_local_addr	C	O endereço Internet Protocol do servidor da web no formato IPV6.
Atributo da Sessão	customvarX	tltstscustomvarX		Procura do atributo de sessão definido pelo usuário do Tealeaf com o número de índice X. Os atributos de sessão são definidos por meio do Tealeaf Event Manager e são atualizados com base nos eventos do Tealeaf.
Duração da Sessão (seg.)		tltstssesnduration		A duração da sessão em segundos
Índice da Sessão	sesnidx	tltstssesnidx	A, C	Identificador de uma sessão em uma caixa. Geralmente é um número como 1 ou 469683648.
Código de Status		statuscode	C	O código de status HTTP da página
Texto na Solicitação	pedido	pedido	A, C	Ativa: Solicitação inteira de procuras para corresponder sequências Concluída: Valores indexados da procura nos pares nome-valor da solicitação
Texto na Resposta	resposta	resposta	A, C	Ativa: Solicitação inteira de procuras para corresponder sequências Concluída: Procura o texto de resposta que não é uma tag HTML. Esse conteúdo é indexado.
Aplicativo TLT		tlt_application_name		O valor do campo Aplicativo TLT, conforme definido no Tealeaf
Host TLT		tlt_host_name		O valor do campo Host TLT, conforme definido no Tealeaf. Para capturar os dados dessa palavra-chave, o agente da sessão Referência do Tealeaf deve ser implementado no pipeline do Windows.
Caminho TLT		tlt_url		O valor do campo Caminho de TLT, conforme definido no Tealeaf. Para capturar os dados dessa palavra-chave, o agente da sessão Referência do Tealeaf deve ser implementado no pipeline do Windows.
Servidor TLT		tlt_server		O valor do campo Servidor TLT, conforme definido no Tealeaf. Para capturar os dados dessa palavra-chave, o agente da sessão Referência do Tealeaf deve ser implementado no pipeline do Windows.
ID de Sessão TLT	sesnid	tltstssesnid	A, C	O valor do identificador de sessão do Tealeaf
TLTVID	tltvid	tltststltvid		O valor do identificador do visitante do Tealeaf
Tipo de Tráfego	tltststraffictype	tltststraffictype	A,C	O tipo de tráfego, como `MOBILE`, `BOT` ou `BROWSER`. **Nota:** A origem desse campo de procura foi alterada a partir da liberação 8.6. Para obter mais informações, consulte a seção (Liberação 8.6) https://community.tealeaf.com/display/tealeaf86/8.6+Release+Notes no https://community.tealeaf.com/display/tealeaf86/8.6+Release+Notes.
ID do usuário	userid	tltstsuserid	A, C	O identificador do usuário, conforme definido pelo aplicativo da web

Pontuando Resultados de Procura

Estas informações descrevem como os resultados da procura são pontuados e classificados pelo Tealeaf. Quando um segmento de sessão é criado, ele usa um valor padrão de 1.000 sessões a partir da procura que é concluída. Quando o limite definido de sessões é excedido nos resultados, algumas regras são aplicadas às sessões para determinar quais serão mostradas ao usuário solicitante.

Uma pontuação é designada a cada sessão e é baseada no que foi localizado nela e o número de ocorrências. A pontuação é uma contagem de palavras que foram localizadas para cada termo de procura.

- Se procurar uma frase na resposta, é mais provável que uma sessão que contém cinco instâncias dessa frase seja retornada do que uma sessão que contém duas instâncias da frase.
- Se procurar um atributo de nível de sessão que seja exibido somente uma vez na sessão, esse item de procura produzirá somente uma ocorrência por sessão. Como resultado, a pontuação é consistente em todas as sessões retornadas. Neste caso, as sessões mais recentes são retornadas, pois os índices de procura são procurados, do novo para o antigo.

  Nota: Os eventos são indexados como atributos de nível de sessão. Independentemente de quantas vezes um evento for acionado em uma sessão, ele poderá gerar somente uma ocorrência de procura.

Capítulo 5. Visão Geral de Segmentos

A execução de uma procura consulta o banco de dados e retorna uma lista de sessões que correspondem às condições de procura. Essa lista é chamada de **segmento**, que pode ser uma lista de sessões ou uma lista de sessões identificadas pelo visitante, dependendo do tipo de análise executada.

Procurar dados da sessão faz parte do produto cxImpact.

No cxResults, procurar visitantes consulta o banco de dados de Visitante e retorna uma lista de sessões correspondentes chamada **segmento do visitante**. Em um segmento do visitante, todas as sessões retornadas têm identificadores de visitantes e identificadores de sessões exclusivos, de forma que seja possível fazer drill down nas informações e sessões de visitante em si. A maioria dos websites gerencia identificação de visitante por meio de seus próprios métodos. O Tealeaf pode depender de seus identificadores de visitantes. Opcionalmente, o Tealeaf Cookie Injector pode ser implementado em seu servidor da web para gerar identificadores exclusivos garantidos para cada visitante.

Após um segmento de visitante ter sido gerado por procura ou um salvo ter sido carregado, ele pode ser submetido à análise pelo mecanismo de relatório do Tealeaf. Após um segmento ter sido analisado, é possível selecionar uma ou mais sessões no mesmo e gerar relatórios do cxResults sobre esses segmentos. Segmentos de visitante podem ser convertidos em segmentos de sessão, o que permite análise de página e de caminho por meio das capacidades de relatório do cxImpact. Procuras recentes e concluídas podem ser gerenciadas por meio de uma interface comum, por meio da qual você gera análise e relatórios, revisa parâmetros do segmento e compartilha ou exclui o segmento.

Conceitos relacionados:

“Procurando Dados da Sessão” na página 39

“Procurando Visitantes” na página 86

Capítulo 7, “Analisando Segmentos de Sessão”, na página 127

Capítulo 8, “Gerenciando Segmentos do Visitante”, na página 149

Capítulo 6, “Gerenciando Segmentos de Sessão”, na página 115

Tarefas relacionadas:

“Criar Segmento de Sessão” na página 157

Capítulo 6. Gerenciando Segmentos de Sessão

A página Gerenciando Segmentos de Sessão mostra as listas de sessões atualmente armazenadas, que podem incluir os resultados de suas procuras de sessão e segmentos importados. Dependendo de suas definições de configuração, cada procura que você executar pode criar um segmento nessa página, onde é possível executar análise sobre ele.

- Para gerenciar segmentos de sessão, selecione **Analisar** > **Segmentos** > **Gerenciar Segmentos de Sessão**.
- Quando um segmento é analisado, os arquivos de segmento são lidos a partir do armazenamento. Se a análise for bem-sucedida, os dados do segmento serão inseridos no banco de dados do Tealeaf. Como resultado, dados para segmentos analisados existem em dois locais.
- Após segmentos gerenciados serem analisados, eles poderão ser revisados em detalhes.

Conceitos relacionados:

Capítulo 7, “Analisando Segmentos de Sessão”, na página 127

“Enviando Segmentos para Análise” na página 122

“Minhas Configurações” na página 169

Visão Geral

Na página Gerenciar Segmentos de Sessão, é possível revisar os segmentos de sessão disponíveis, submetê-los à análise e gerenciar o acesso a eles.

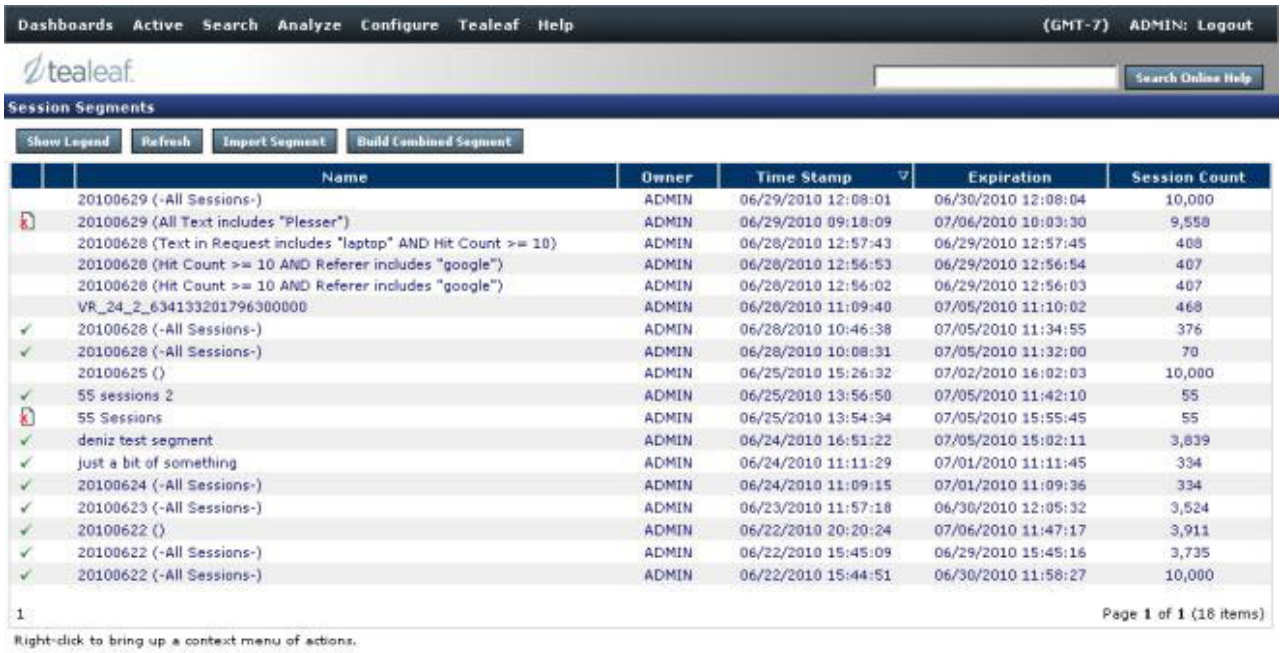


Figura 42. Gerenciando Segmentos de Sessão

- Acima da lista de sessões, é possível executar vários comandos.
- É possível executar ações em segmentos de sessão individuais por meio de um menu. Para exibir o menu de contexto para um segmento, clique com o botão direito nele.

Conceitos relacionados:

"Comandos"

"Campos" na página 117

Referências relacionadas:

"Menu de Contexto" na página 119

Comandos

- Para rever a legenda para os ícones de página, clique em **Mostrar Legenda**.
- Para atualizar a página, clique em **Atualizar**.

Tabela 15. Comandos

Comando	Descrição	Licença Necessária
Importar Segmento	Importe um segmento da sessão externo para integração com o Tealeaf CX por meio do Portal.	cxConnect
Construir Segmento Combinado	É possível combinar segmentos com base em sessões que foram procuradas ou reproduzidas.	cxReveal
Menu de Contexto	Mais opções de menu estão disponíveis por meio do menu de contexto.	Opções de análise requerem o cxResults.

Conceitos relacionados:

"Legenda" na página 117

Tarefas relacionadas:

"Importar Segmento" na página 122

"Construir Segmento Combinado" na página 124

Referências relacionadas:

"Menu de Contexto" na página 119

Campos

Campo Descrição

Status do Segmento
Qualquer ícone exibido indica o status para o segmento.

Compartilhado
Indica se o segmento é compartilhado.

Nome O nome do segmento.

Proprietário
O usuário do Tealeaf que possui o segmento.

Registro de Data e Hora
O registro de data e hora para quando o segmento foi criado.

Expiração
O registro de data e hora para quando o segmento está planejado para expirar.

Contagem de Sessões
O número de sessões no segmento.

Nota: O número máximo de sessões permitido em um segmento de sessão é definido pela configuração `Limite Máx. de Sessões do Segmento da Sessão` no Portal. Para segmentos de sessão criados a partir de procuras do Portal, esse limite é aplicado aos resultados da procura retornados, o que pode reduzir o número de sessões no segmento da sessão gerado.

Conceitos relacionados:

"Legenda"

"Expirando Segmentos" na página 121

"Compartilhando" na página 121

Legenda

A legenda mostra os estados de status do segmento possíveis para as sessões que são analisadas.

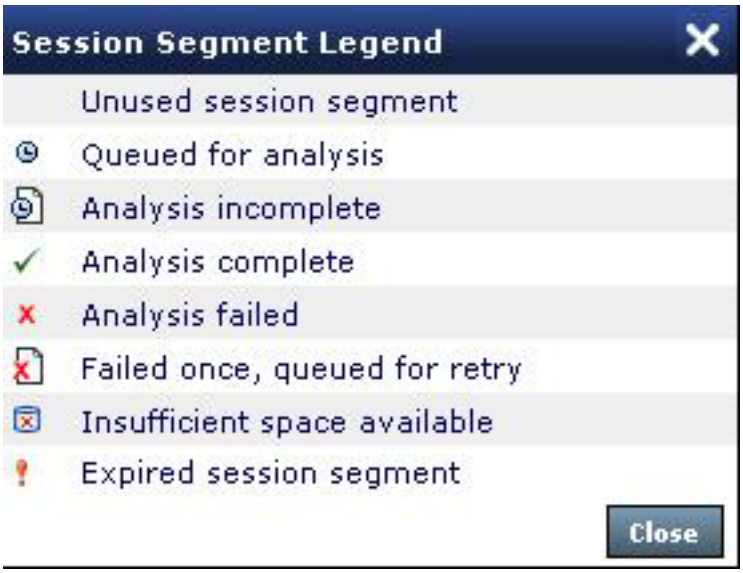


Figura 43. Legenda

Status Descrição

Segmento de Sessão Não Utilizado
Esse segmento ainda não foi analisado.

Nota: Todos os segmentos devem ser analisados antes de serem exibidos na página de análise de segmento.

Na fila para análise
O segmento é enfileirado para análise pelo Tealeaf.

Análise incompleta
O segmento está no processo de ser analisado.

Análise concluída
A análise do segmento está concluída.

A análise falhou
A análise do segmento falhou.

Falhou uma vez, colocado na fila para tentar novamente.
A análise do segmento é com falha. O serviço RSExtractor faz mais duas tentativas para analisar antes do segmento ser listado como análise com falha.

Espaço insuficiente disponível
Há espaço em disco disponível insuficiente no servidor para concluir a análise. Para liberar espaço, é possível:

- Excluir segmentos que são analisados.
- Entre em contato com o administrador do Tealeaf.

Segmento de sessão expirado
Esse segmento da sessão expirou e está enfileirado para remoção da lista.

- Para atrasar a expiração, clique com o botão direito no item na lista de segmentos e selecione **Adiar Expiração**.

Conceitos relacionados:

Capítulo 7, “Analisando Segmentos de Sessão”, na página 127

“Expirando Segmentos” na página 121

Referências relacionadas:
"Menu de Contexto"

Menu de Contexto

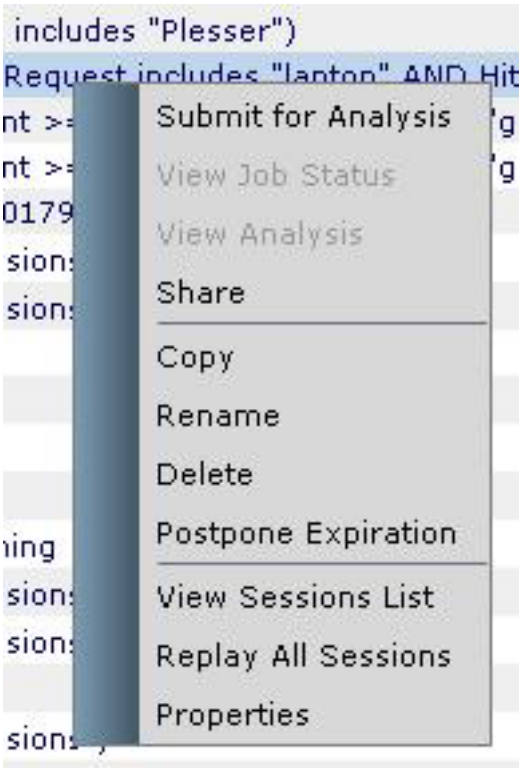


Figura 44. Menu de Contexto para Segmento Selecionado

Para qualquer segmento da sessão, é possível clicar com o botão direito em sua linha para abrir as opções de menu de contexto a seguir:

- Mais opções ficam disponíveis após um segmento ser analisado.

  Nota: Análise de segmento é um componente do cxResults. cxResults não está mais disponível como um novo produto licenciado desde a Liberação 8.7. Os clientes que licenciaram o cxResults na Liberação 8.6 e anterior podem continuar a usar e receber suporte para o produto na Liberação 8.7 e posterior. Para obter informações adicionais, entre em contato com o Suporte ao Cliente Tealeaf .

Consulte o "Enviando Segmentos para Análise" na página 122.

Item de Menu
Descrição

`Enviar para análise`
Envie o segmento selecionado para análise. Consulte o "Enviando Segmentos para Análise" na página 122.

`Cancelar tarefa`
Se o segmento for enviado para análise, selecione essa opção para cancelar a tarefa de análise.

Visualizar status da tarefa
Consulte o status para qualquer tarefa executada no segmento.

Visualizar análise
Consulte a análise concluída para o segmento selecionado.

Compartilhar
Compartilhe o segmento com outros.

Nota: Essa opção está disponível somente se você for um administrador do Tealeaf ou o proprietário do segmento. Consulte o "Compartilhando" na página 121.

Copiar
Crie uma cópia do segmento. No diálogo, insira o novo nome para o segmento e clique em **Copiar**. O segmento agora á exibido na lista.

Renomear
Renomeie o segmento. Insira o novo nome e clique em **Salvar**.

Excluir
Enfileira o segmento para exclusão e altera seu status para expirado.

Adiar expiração
É possível atrasar a data de expiração do segmento. Selecione o período de tempo para atrasar a expiração a partir da data de hoje. Em seguida, clique em **Adiar**.

Visualizar lista de sessões
Clique nessa opção para visualizar as sessões individuais no segmento. Para retornar a essa tela, clique em **Gerenciar Segmentos** acima da lista de sessão. Consulte "Analyzing Session Segments" no *IBM Tealeaf cxResults User Manual*.

Reproduzir todas as sessões
Quando selecionada, essa opção cria um arquivo de sessão do Tealeaf (`.TLX`) para exportação, que pode então ser importado e reproduzido por meio do RTV.

Propriedades
Clique nessa opção para revisar as propriedades somente leitura do segmento da sessão. Consulte o "Propriedades do Segmento".

Propriedades do Segmento

A maioria das propriedades de segmento são autoexplicativas. Mais propriedades são exibidas depois que o segmento for analisado.

- Há dois prazos de expiração para um segmento e podem variar ligeiramente. Os dados de segmento brutos são armazenados como dados baseados em arquivo no servidor de procura. Os segmentos analisados e suas análises são armazenados no banco de dados do Tealeaf. Se a análise for executada no segmento, esses registros de data e hora devem ser muito próximos.
  - Os horários listados no diálogo Propriedades do segmento e na página principal estão no fuso horário do sistema Tealeaf.
- A propriedade Tamanho indica o tamanho do arquivo real do segmento no servidor de procura. Não indica o tamanho do banco de dados.

Compartilhando

É possível compartilhar seus segmentos entre todos os usuários do Tealeaf. Usuários individuais podem compartilhar segmentos criados e administradores têm acesso a todos os segmentos da lista.

Nota: Os segmentos que são compartilhados podem ser excluídos por qualquer usuário do Tealeaf.

- Para compartilhar um segmento, clique-o com o botão direito na lista Segmento da Sessão e selecione **Compartilhar**.
- Para parar o compartilhamento de um segmento que você compartilhou, clique-o com o botão direito e selecione **Parar Compartilhamento**.

Expirando Segmentos

Por padrão, os segmentos analisados são configurados para expiram sete dias após serem criadas. Por meio do menu de contexto, é possível atrasar a expiração conforme necessário.

Quando uma sessão expira, ela é removida da Caixa na próxima vez em que o Coletor de Dados varrer a caixa.

Nota: Sessões que não são analisadas são removidas após 24 horas.

Referências relacionadas:

"Menu de Contexto" na página 119

Criação de Log

Mensagens de criação de log para a análise de segmentos de sessão estão disponíveis em dois locais na página Gerenciamento do Portal.

Nota: Dependendo de suas permissões do Tealeaf, a página Gerenciamento do Portal pode estar disponível somente para administradores do Tealeaf. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador do Tealeaf.

Log de Resultados da Análise

Para acessar o log para a análise do segmento de sessão por meio do Portal:

1. No menu Portal, selecione **Tealeaf** > **Gerenciamento do Portal**.
2. Na área de janela à esquerda, clique em **Logs**.
3. Clique em **Segmentos de Sessão**.

Quaisquer mensagens de log geradas pela análise de segmento a partir da página Gerenciando Segmentos de Sessão podem ser revisadas aqui. Para revisar uma mensagem, selecione-a.

Log de Serviço de Análise

A análise de sessão é executada pelo serviço RSExtractor.
Para acessar o log do serviço RSExtractor por meio do Portal:

1. No menu do portal, selecione **Tealeaf** > **Gerenciamento do Portal**.
2. Na área de janela à esquerda, clique em **Logs**.
3. Clique em **Serviço de Relatório**.

O arquivo de log para o serviço RSExtractor do dia atual (`TeaLeaf RSE Service.log`) é armazenado no diretório `Logs` dentro do diretório de instalação do Tealeaf.

Enviando Segmentos para Análise

Enviar segmentos para análise passa o segmento para o cxImpact para análise para propósitos de relatório. Ao executar a análise de um segmento, a tarefa é enfileirada para execução, o que é possível controlar na coluna Status do Segmento à esquerda.

Nota: Todos os segmentos devem ser analisados antes de serem exibidos na página de análise de segmento, a partir da qual relatórios podem ser gerados.

- Para executar análise em um segmento, clique com o botão direito no nome do segmento na lista Segmento da Sessão e selecione **Enviar para Análise**.
- Para cancelar a análise em um segmento, clique com o botão direito no nome do segmento na lista Segmento da Sessão e selecione **Cancelar Tarefa**.

Quando o segmento for analisado, seu ícone de status é alterado na coluna à esquerda.

- Para revisar a análise do segmento, clique com o botão direito no nome do segmento na lista Segmento da Sessão e selecione **Visualizar Análise**.

Quando a análise falhar para um único segmento, o problema está geralmente com o segmento em si. Falha em diversos segmentos pode indicar um problema com o serviço de análise em si.

- Se a análise de segmento falhar, o Portal faz duas tentativas para reanalisar o segmento. Se a análise falhar três vezes, ela será marcada como falha e a análise não será tentada novamente.

Conceitos relacionados:

"Legenda" na página 117

Capítulo 7, "Analisando Segmentos de Sessão", na página 127

"Criação de Log" na página 121

Importar Segmento

É possível integrar consultas criadas externamente para gerar segmentos de sessão para uso. Esse mecanismo pode ser útil para integração do Tealeaf com sistemas de terceiros que precisam de acesso aos dados do Tealeaf.

Nota: A capacidade de importar segmentos criados externamente para o Tealeaf requer o Segment Builder Service, que é um componente do cxConnect, um componente licenciado separadamente do sistema Tealeaf CX. Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

Por meio do Portal, é possível fazer upload da consulta do segmento da sessão para o serviço de importação de segmento. O serviço Tealeaf Segment Builder executa a consulta no conjunto de dados da sessão do Tealeaf para gerar conjuntos de sessões que são montadas em um único segmento.

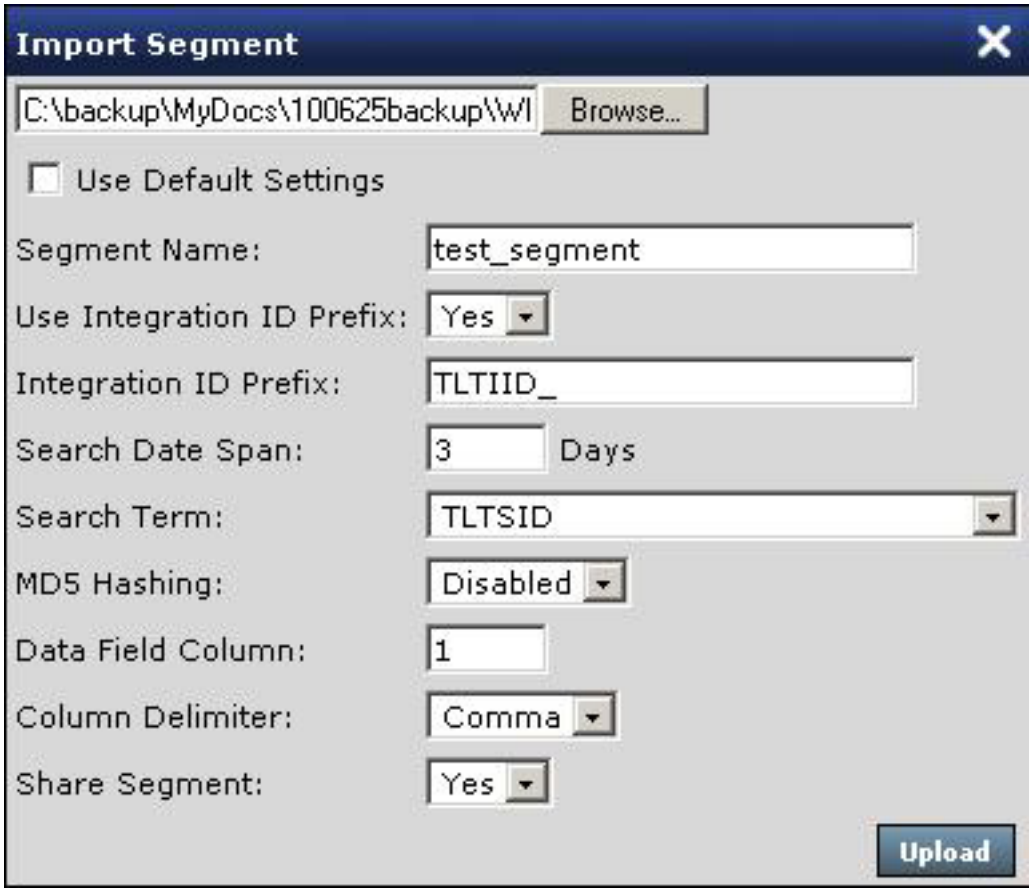


Figura 45. Importar Segmento de Sessão

Os arquivos de segmento que são importados com sucesso e executados são exibidos como novos segmentos nessa lista.

- O serviço Construtor de Segmento pode integrar arquivos em formato `.txt`, `.csv` ou `.zip`. Consulte "Segment Builder Service" no *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics Administration Manual*.

Para importar um arquivo de segmento

1. Clique em **Importar Segmento**.
2. No diálogo, clique em **Procurar...** para navegar e selecionar o arquivo a ser importado.
3. Para substituir as configurações de integração que são especificadas no Portal, limpe a caixa de seleção **Usar Configurações Padrão**. As configurações a seguir são exibidas:

   Configuração
   Descrição

   `Nome do Segmento`
   O nome do segmento importado, que é exibido na página Gerenciar Segmentos de Sessão após a importação bem-sucedida.

   `Usar Prefixo do ID de Integração`
   Quando selecionado. o prefixo do identificador de integração é incluído para procurar valores no arquivo de importação.

Prefixo do ID de Integração
Esse valor é preenchido previamente com o valor armazenado na página Configurações do CX. É possível alterar esse valor para substituir o valor do sistema para o segmento específico que está sendo importado.

Período de Datas da Procura
O número de dias antes da data atual para procurar dados correspondentes.

Termo de Procura
O nome do termo para procurar por valores que correspondam àqueles fornecidos no arquivo de consulta. Os termos de procura exibidos na lista suspensa vêm da solicitação de cada ocorrência de dados da sessão.

Hashing MD5
Se ativado, um hash MD5 é aplicado aos valores do arquivo de segmento de importado antes de executá-lo.

Coluna do Campo de Dados
O número da coluna no segmento importado no qual os dados são armazenados. Se o arquivo de consulta contiver uma única coluna de valores pela qual procurar no termo de procura, então, esse valor pode ser configurado para o valor padrão: 1.

Delimitador de Coluna
Se o arquivo de importação contiver diversas colunas, esse valor define o caractere que é usado para separar os dados da coluna no segmento.

Compartilhar Segmento
Quando configurado como `Sim`, o segmento importado é automaticamente compartilhado com outros usuários do Tealeaf.

4. Em seguida, clique em **Fazer Upload**.
5. Uma mensagem de êxito indica que o arquivo de segmento está enfileirado para importação.

   Nota: Dependendo do tamanho do segmento e da carga no sistema, pode levar alguns minutos antes de o segmento estar disponível nessa lista. Consulte "Integration" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
6. Para atualizar a lista de segmentos exibida, clique em **Atualizar**.

   Nota: Quando o segmento a importar for exibido na lista, verifique a coluna de contagem de sessões. Se o valor for `0`, então, o processo de importação do construtor de segmento falhou.

Exportar um Segmento

Para exportar um segmento de sessão, clique com o botão direito do mouse nele e selecione **Visualizar Lista de Sessões**. Na lista de sessões, clique em **Fazer Download de Todas**.

Construir Segmento Combinado

No diálogo Construir segmento combinado, é possível especificar dados de segmento com base em data, usuários ou grupos e em critérios da sessão para combinação em um único segmento acessível no Tealeaf Portal.

Nota: É possível combinar os segmentos da sessão que foram criados pelos usuários e grupos do cxReveal somente.

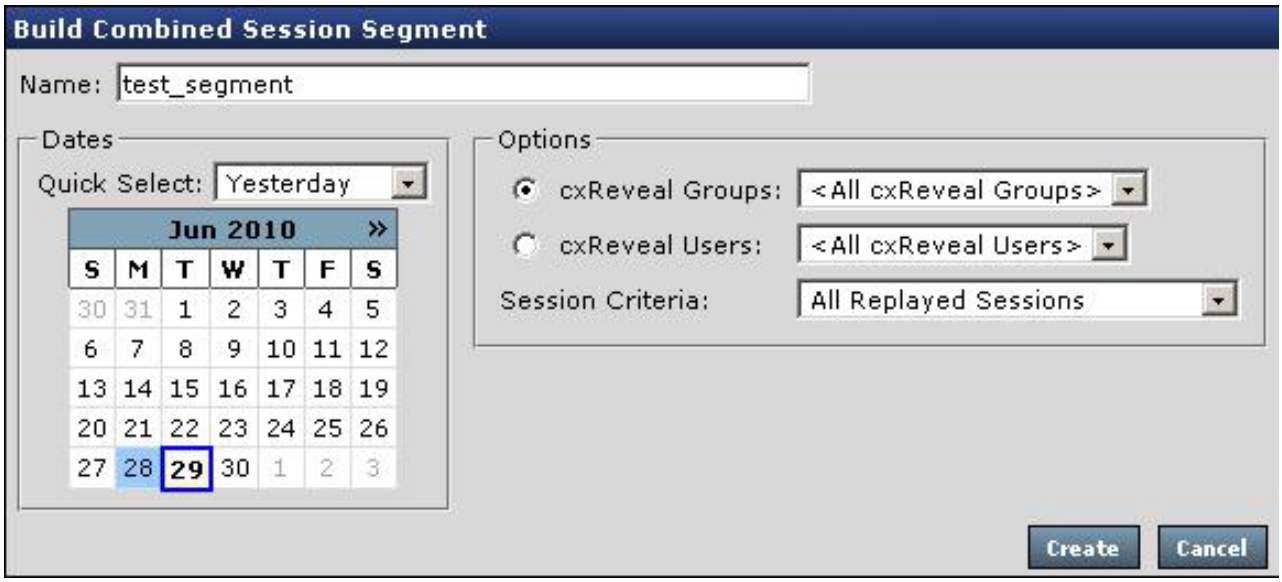


Figura 46. Construindo Segmentos Combinados

Para construir um segmento combinado:

1. Na página Gerenciar Segmentos de Sessão, clique em **Construir Segmento Combinado**.
2. No diálogo, insira um nome para ao novo segmento da sessão.
3. Selecione os **Critérios da Sessão**:
   - `Todas as Sessões de Procuras` - Combina todas as sessões que são retornadas a partir de procuras para os usuários. O intervalo de data não está disponível para essa seleção.
   - `Todas as Sessões Reproduzidas` - Combina todas as sessões que são reproduzidas pelos usuários durante o intervalo de data.
   - `Todas as Sessões Reproduzidas via BBR` - Combina todas as sessões que são reproduzidas por meio da Browser-Based Replay pelos usuários durante o intervalo de data.
   - `Todas as Sessões Reproduzidas via RTV` - Combina todas as sessões que são reproduzidas por meio do aplicativo de área de trabalho RealiTea Viewer pelos usuários durante o intervalo de data.
4. Selecione uma data ou intervalo de datas no painel do calendário.
   - Para selecionar um intervalo predefinido, use a lista suspensa Seleção Rápida.
   - O intervalo de data não está disponível se `Todas as Sessões de Procuras` estiver selecionado.
5. Selecione o usuário ou usuários do Tealeaf cujos segmentos você deseja combinar em um único segmento.
   - Para selecionar um grupo de usuários, clique no botão de opções Grupos do cxReveal. Em seguida, selecione o grupo de usuários na lista suspensa.
   - Para selecionar um usuário individual, clique no botão de opções Usuários do cxReveal. Em seguida, selecione o usuário na lista suspensa.
6. Para criar o segmento especificado, clique em **Criar**.

7. Se o segmento resultante contiver quaisquer sessões, o segmento será gerado e listado na lista Gerenciar Segmentos de Sessão.

Ativando a Construção de Segmentos Combinados

Os administradores do Tealeaf podem ativar a construção de segmentos combinados por meio do Tealeaf Portal. Na página de administração de usuário, a propriedade `Criar Segmento de Sessão Combinado` deve ser configurada como `verdadeira` para usuários selecionados, grupos ou ambos.

Capítulo 7. Analisando Segmentos de Sessão

Para identificar, entender e quantificar o impacto dos problemas de cliente online, qualquer conjunto de sessões pode ser enviado para análise pelo mecanismo de análise do cxImpact. As funções analíticas do Tealeaf produzem relatórios com insight que apresentam os impactos globais de um problema e podem identificar a origem do problema. A seção de análise é dividida em uma série de galerias que fornecem visualizações em diferentes aspectos do conjunto de sessões.

Um **segmento da sessão** é o conjunto de sessões retornado quando uma procura específica é executada. Os segmentos de sessão que foram gerados e disponibilizados podem ser acessados por meio da página Segmentos de Sessão para revisão, análise e relatório.

- O relatório de análise do segmento da sessão permite diagnóstico rápido, isolamento e correlação de atributos do problema.

Por padrão, sempre que você executar uma procura em sessões concluídas, um segmento de sessão é salvo automaticamente com um nome padrão que inclui a data e as palavras ou termos pelos quais você procurou. Por exemplo, se tiver pesquisado as palavras `login error` em 6 de julho de 2006, qualquer segmento da sessão gerado automaticamente pode ser denominado:
`07062006 (login error)`

Esses relatórios são gerados por análise ad hoc executada pelo Extrator RS.

Preparando Análise de Segmento

Segmentos são preparados para análise na página Gerenciar Segmentos de Sessão. É possível revisar as etapas necessárias para preparar um segmento para uso na página de análise.

Criando Segmentos de Sessão

Segmentos de sessão podem ser criados em qualquer uma das maneiras a seguir:

1. Gerados automaticamente quando uma procura de sessão concluído for executada.
2. Criados quando uma consulta for alimentada ao Serviço Construtor de Segmento por meio do Portal. Consulte "Import Segment" no *IBM Tealeaf cxResults User Manual*.

É possível salvar os parâmetros usados para procura para nova execução posterior. Com a ajuda de uma procura salva, é possível executar rapidamente uma procura comum que possa ajudar a localizar problemas recorrentes ou executar o trabalho de manutenção do sistema.

- Se sua conta de usuário for configurada para criar automaticamente segmentos de sessão, cada execução planejada da procura salva gera um novo segmento de sessão que pode ser analisado.

Para usuários do cxResults, é possível transformar segmentos de visitante em segmentos de sessão, com relação aos quais, a análise de segmento pode ser executada.

Conceitos relacionados:

Capítulo 6, “Gerenciando Segmentos de Sessão”, na página 115
“Minhas Configurações” na página 169
“Procurando Dados da Sessão” na página 39
Capítulo 8, “Gerenciando Segmentos do Visitante”, na página 149
Tarefas relacionadas:
“Importar Segmento” na página 122

Visualizando Segmentos de Sessão

Cada segmento da sessão está ligado ao usuário do Tealeaf que definiu a procura. É possível ver somente os conjuntos de resultados que foram criados ou que estão marcados para compartilhamento por outros usuários do Tealeaf.

- Os administradores do Tealeaf podem ver e interagir com todos os segmentos.

  Nota: Algumas sessões exibidas na lista não podem ser reproduzidas. Ao longo do tempo, as sessões disponíveis podem ser removidas do Tealeaf. Enquanto o registro da sessão é retido, os dados subjacentes não são.

Analisando Segmentos de Sessão

Para analisar um segmento:

1. Para visualizar a lista atual de segmentos de sessão, clique em **Analisar** > **Segmentos** > **Gerenciar Segmentos de Sessão**.
2. Cada segmento é listado em uma linha separada na tabela. Na coluna à esquerda, é possível ver o status de qualquer análise executada na sessão.
3. Para executar análise em um segmento, clique com o botão direito em seu nome e selecione **Enviar para Análise**.
4. A janela Enviar Tarefa de Análise é exibida, na qual é possível especificar o Nome, o ID, a Prioridade da Tarefa, o período de Expiração e as propriedades de email para o segmento da sessão:

Figura 47. Diálogo Pop-up Enviar Tarefa de Análise

5. Altere as configurações conforme necessário. Para iniciar a análise, clique em **Enviar**.
6. O segmento está enfileirado para análise para o Extrator de Conjunto de Resultados.

Nota: O Extrator do conjunto de resultados espera que os identificadores de sessão do Tealeaf (TLTSID) tenham um máximo de 32 caracteres ASCII. Os identificadores de sessão que são mais longos do que esse limite podem resultar em um erro e uma falha para concluir a análise.

Nota: Se as informações da sessão em um segmento que é enviado para análise contiverem qualquer XML malformado, a análise falha. Geralmente, esse problema pode ser causado por ocorrências ReqCancelled que geram XML inacabado ou por ocorrências de XML malformadas enviadas a partir da solução Capture UI for Ajax.

Conceitos relacionados:

Capítulo 6, "Gerenciando Segmentos de Sessão", na página 115

Visualizando Análise

Os segmentos que são analisados com sucesso contêm um ícone de **Marca de Seleção** na coluna à esquerda da lista Segmento da Sessão.

- Para revisar a análise, clique com o botão direito no segmento e selecione **Visualizar Análise**. O segmento é aberto na página análise do segmento.

Desativando Segmentos de Sessão

É possível desativar segmentos de sessão automáticos no nível do usuário ou no nível do site.

No Nível do Usuário

Para usuários individuais, há duas maneiras de desativar a criação automática de segmento da sessão:

1. Minhas Configurações:
   a. No menu do Portal, selecione **Configurar** > **Minhas Configurações**.
   b. Clique no link **Preferências**.
   c. Para `Criar Segmento da Sessão para Procura de Sessão Concluída`, selecione `Desativado`.
   d. Clique em **Salvar**.
2. Administradores do Tealeaf: Para desativar a criação automática de segmento da sessão, conclua o seguinte:
   a. No menu Portal, selecione **Tealeaf** > **Gerenciamento do Portal**.
   b. Clique no link **Administração de Usuário do CX**.
   c. Clique no link Usuários.
   d. Selecione o usuário cujas permissões deseja editar.
   e. Para `Criar Segmento da Sessão para Procura de Sessão Concluída`, selecione `Desativado`.
   f. Clique em **Salvar**.

No Nível do Site

Para todos os usuários do Portal, é possível desativar a criação de segmento de sessão automática usando as etapas a seguir:

1. No menu Portal, selecione **Tealeaf** > **Gerenciamento do Portal**.
2. Clique no link **Configurações do CX**.
3. Clique no link **Procurar**.

4. Selecione **Criar Segmento de Sessão para Procuras Concluídas**.
5. No lista suspensa, selecione `Desativado`.
6. Clique em **Salvar**.

Relatórios de Análise de Segmento

Por meio do Tealeaf, é possível acessar rapidamente informações críticas, difíceis de serem encontradas para diagnóstico fácil de problemas do visitante com seu aplicativo da web. A seção Análise é dividida em uma série de galerias que fornecem visualizações em diferentes aspectos do conjunto de sessões que foram examinados.

Em cada galeria, é possível visualizar capturas instantâneas de análise desse aspecto dos dados da sessão enviados. Por exemplo, é um problema relacionado a fatores ambientais, como tipo de navegador ou servidor da web? Ou foi foi relacionado à funcionalidade de aplicativo específico? Respostas a essas perguntas e mais estão disponíveis por meio de relatórios de análise.

- Para abrir a página de análise de segmento, selecione **Analisar** > **Segmentos** > **Analisar Segmentos de Sessão**.

Configurando seu Relatório

Na página análise do segmento, é possível configurar o relatório para exibir na página.

- Para selecionar um segmento diferente, clique em **Alterar**.
- Para configurar o relatório para o segmento atual, faça suas seleções no painel Relatórios.
- Para adiar a expiração do segmento atual, clique em **Adiar Expiração**. Selecione por quanto tempo você gostaria de adiar a expiração do segmento na lista suspensa e clique em **Configurar**.
- Para excluir o segmento atual, clique em **Excluir este Segmento**.
- Para ver a lista de sessões no segmento da sessão selecionado atualmente, clique em **Lista de Sessões**. A lista de sessões é exibida no modelo de lista de sessão padrão.

Conceitos relacionados:

"Configurando Componentes de Relatório" na página 131

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Tarefas relacionadas:

"Selecionando um Segmento Diferente"

Selecionando um Segmento Diferente

1. Para selecionar um segmento diferente para analisar, clique em **Alterar**.
2. O **Seletor de Segmento** é exibido:

Figura 48. Seletor de Segmento

3. É possível visualizar os segmentos por nome ou agrupados por data. Para visualizar os segmentos por data, clique na caixa de seleção **Visualizar por Etiquetas**.
   - Para filtrar a lista, insira uma sequência na caixa de texto Filtro. A exibição é atualizada automaticamente.
4. Selecione o segmento a ser usado e clique em **Selecionar**.
5. A página é atualizada para exibir o relatório configurado para o segmento da sessão selecionado.
   - Métricas atualizadas para o segmento selecionado são exibidas dentro da área de janela Segmentos de Sessão.

Configurando Componentes de Relatório

No painel Relatórios, é possível configurar o tipo de relatório e os componentes de relatório subjacentes que você deseja exibir na janela principal.

Tipo de Relatório
Descrição

Galeria de Relatórios
Essa galeria de relatórios ativa a seleção de relatórios individuais em vários aspectos de seu aplicativo da web. Dentro de cada tipo de relatório, é possível selecionar os componentes de relatório a incluir no relatório.

Seqüência de Páginas
Esse relatório contém informações sobre a porcentagem de visitantes que atingiu um conjunto de páginas listadas em uma seqüência específica. Consulte o “Sequência de Páginas” na página 143.

Meus Relatórios
É possível salvar relatórios selecionados nessa área, o que é específico de sua conta do usuário.

Filtros de Relatório
Aplique filtros aos relatórios exibidos.

Conceitos relacionados:

"Meus Relatórios" na página 145

"Filtros de Relatório" na página 145

Tarefas relacionadas:

"Galeria de Relatórios"

"Sequência de Páginas" na página 143

Galeria de Relatórios

A Galeria de Relatórios contém um conjunto de relatórios úteis que são fornecidos pelo Tealeaf. É possível usar esses relatórios para revisar resumos sobre os dados de procura e de segmento para as sessões atualmente selecionadas ou como base para construir seus próprios relatórios analíticos.

- Há uma Galeria de Relatórios para segmentos de sessão, também. Como é possível criar segmentos de sessão a partir de segmentos de visitante, você pode achar útil revisar a galeria de relatórios do segmento da sessão para mais relatórios.

Para visualizar um relatório na Galeria de Relatórios de visitante:

1. Clique em **Galeria de Relatórios** na área de janela de navegação à esquerda.
2. Para selecionar um relatório, clique em **<Selecionar uma Galeria>** na área de exibição principal.
3. No **Seletor de Painel**, selecione a galeria de relatórios a ser carregada.
   a. Para carregar o painel padrão, seleciona `Galeria de Relatórios` no Seletor de Painel.
   b. Em seguida, clique em **Selecionar**.
4. O painel selecionado é exibido usando os dados do segmento do visitante como entradas.

Conceitos relacionados:

Capítulo 7, "Analisando Segmentos de Sessão", na página 127

"Galeria de Relatórios Padrão" na página 162

Explorando Relatórios

Cada componente selecionado é exibido no relatório como um gráfico separado.

- Para explorar os dados que compõem um gráfico, clique no ícone Drill Down ( ) no relatório na visualização Galeria. A visualização Detalhe é exibida.

Visualização de Detalhes

Na visualização de Detalhes, é possível ver os dados subjacentes que compõem o componente de gráfico.

- Para fazer download desses dados para o Excel, clique em **Fazer o Download para Excel** na tabela detalhada.
- Para retornar à galeria de relatórios, é possível clicar no link na trilha de navegação acima do relatório detalhado.

Alguns relatórios contêm links de drill down em contagens que são relatadas na tabela detalhada. Clique nesses links para executar uma procura para sessões que estão correspondendo aos critérios de relatório para o período de tempo especificado.

- A lista de sessões resultante é exibida no modelo da lista de sessões padrão para procuras concluídas.

Nota: Ao realizar drilling nos dados de segmento da sessão a partir de um relatório que se estende por diversas horas, se você carregar a sessões em RTV, é possível observar que uma única página ou evento é exibida na lista para o relatório de cada hora. Embora o relatório baseado no Portal identifica os itens com base no registro de data e hora da página, o RTV pode identificar itens com base no registro de data e hora da sessão. Suponhamos que uma sessão comece às 8h50 e termine às 9h10. Essa sessão tem páginas às 8h e 9h. Realizar drilling em relatórios de página ou de evento por hora pode resultar na exibição no RTV da sessão na lista para o relatório das 8 horas e para o relatório das 9 horas, o que pode causar confusão para alguns usuários do RTV. Esse problema se aplica a qualquer relatório cujo período de relatório se estende por diversas horas e não se aplica a segmentos de visitante.

Referências relacionadas:

"Resultados da Procura - Lista de Sessões" na página 70

Relatório Impacto nos Negócios

Os relatórios Impacto nos Negócios exibem o número total de sessões e usuários contidos no segmento da sessão. Eles também exibem a porcentagem do total de sessões contidas no segmento da sessão ao longo do tempo.

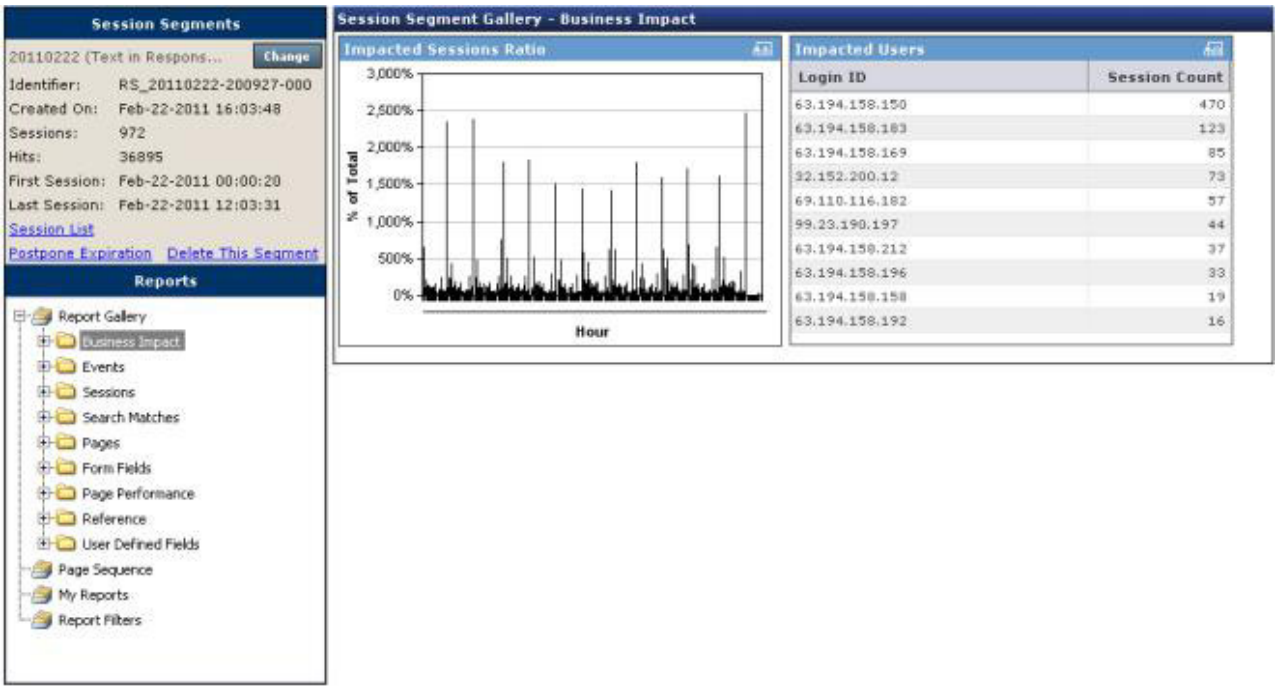


Figura 49. Relatório Impacto nos Negócios

Componente de Relatório
Descrição

`Proporção de sessões impactadas`
Um detalhamento de sessões por hora (porcentagem)

`Usuários impactados`
Revise a contagem de sessões por identificador de login no segmento da sessão.

Relatório de Eventos

O relatório de Eventos mostra os eventos e páginas que ocorrem mais frequentemente, assim como os gráficos para dados de evento e de página.

Nota: Segmentos de sessão que são gerados por meio de procura de visitante usam o serviço RSE para criá-los. O serviço RSE faz parte do cxImpact, o que significa que as opções de filtragem de eventos do cxResults não são aplicadas a sessões geradas dessa maneira.

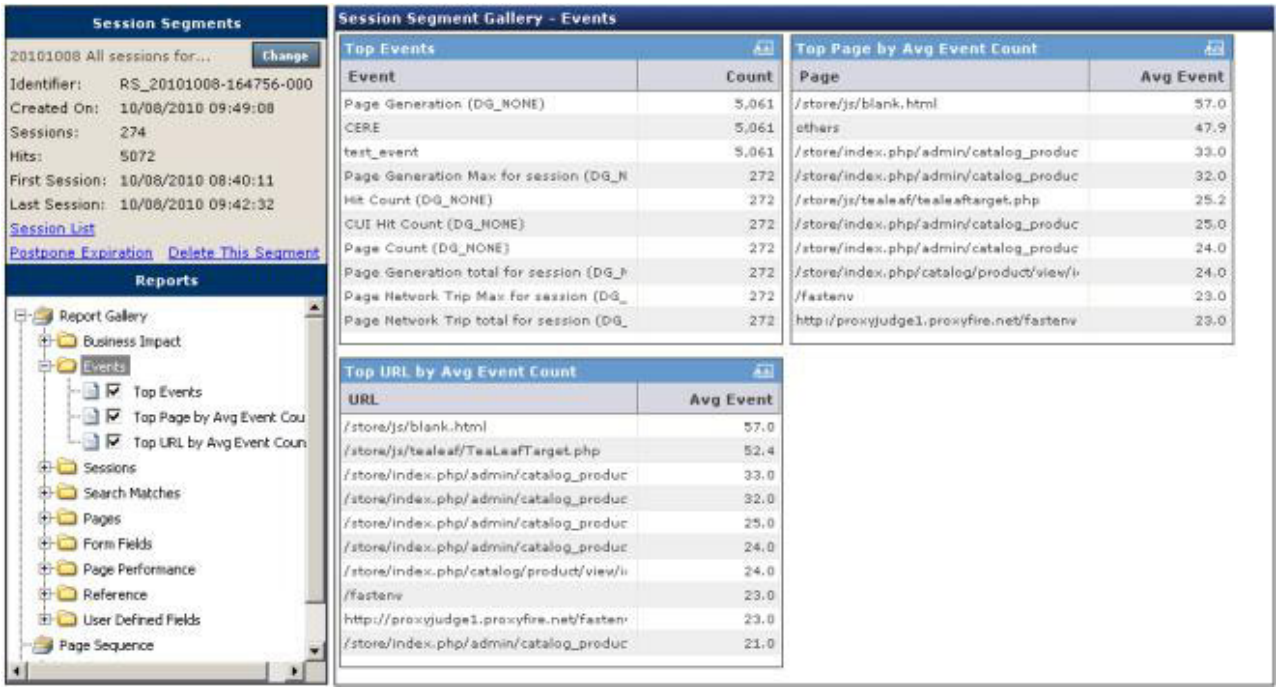


Figura 50. Relatório de Eventos

Componente de Relatório
Descrição

`Eventos Superiores`
Eventos acionados mais frequentemente no segmento da sessão

`Página Superior por Média de Contagem de Eventos`
Páginas superiores que são baseadas no número médio de eventos que são disparados na página entre todas as sessões no segmento

- Dados da página são dados da URL filtrados por meio de valores dimensionais.

`URL Superior por Média de Contagem de Eventos`
URLs superiores em dados da sessão com base no número médio de eventos disparados na página entre todas as sessões no segmento

Relatório Sessões

Sessões inclui um conjunto de relatórios que representam atributos no nível da sessão, como tipo de navegador e duração da sessão.

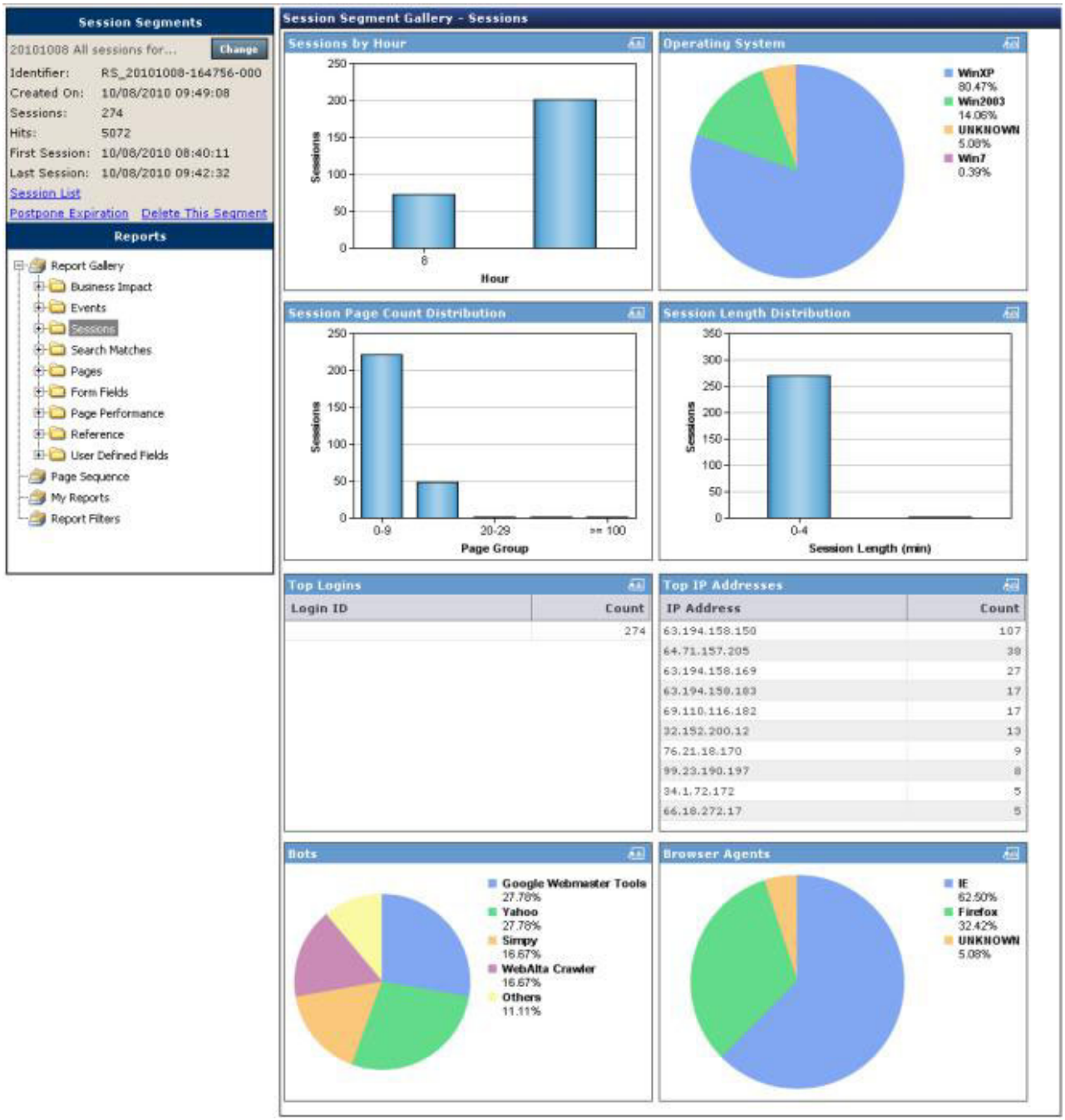


Figura 51. Relatório Sessões

O Relatório Sessão pode exibir as contagens a seguir para as sessões no segmento:

Componente de Relatório
Descrição

`Sessões por hora`
Contagem de sessões por hora no segmento

`Sistema operacional`
Divisão do gráfico pizza de sistemas operacionais usados por visitantes

`Distribuição de contagem de páginas de sessão`
Número de sessões, agrupadas pelo número de páginas em cada

Distribuição de duração de sessão
Número de sessões, agrupadas pela duração em minutos

Logins superiores
IDs de usuários exclusivos superiores (ID de Login) que são exibidos em sessões

Endereços IP superiores
Endereços IP Superiores aparecendo em sessões

Bots Bots automatizados efetuando crawl no site

Agentes de navegador
Estatísticas em agentes do navegador no segmento da sessão

Relatório Correspondências de Procura

As correspondências de procura indicam as páginas onde os termos de procura foram localizados.

Nota: Ao revisar relatórios Correspondência de Procura para termos de procura no nível de sessão, os relatórios estão vazios porque eles exibem somente resultados no nível de ocorrência.

Nota: Se tiver criado o segmento da sessão a partir dos resultados de uma procura por visitantes, esse relatório não contém dados. Procuras de visitante não contêm informações de contagem de correspondência, o que está indisponível no segmento gerado.

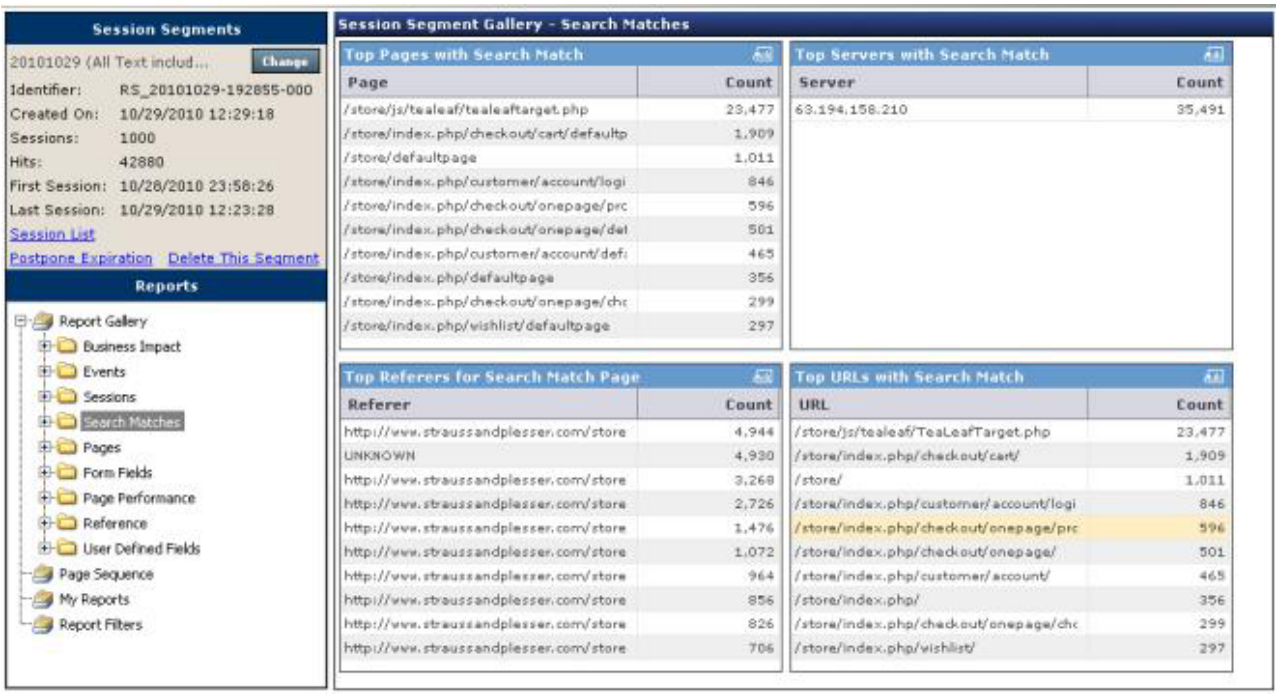


Figura 52. Relatório Correspondências de Procura

Componente de Relatório
Descrição

Páginas Superiores com Correspondência de Procura
Páginas superiores em que uma correspondência de procura foi localizada

- Dados da página são dados da URL filtrados por meio de valores dimensionais.

Servidores Superiores com Correspondência de Procura
Servidores em que o maior número de correspondências de procura foram encontradas

Referenciadores Superiores para Página de Correspondência de Procura
Quando forem localizadas correspondências de procura, esse componente lista os valores de referenciadores mais frequentes.

URLs Superiores com Correspondência de Procura
URLs superiores nos dados da sessão em que uma correspondência de procura foi localizada

Relatório Páginas

O relatório Página fornece detalhes sobre as páginas que foram visualizadas dentro do conjunto de sessões.

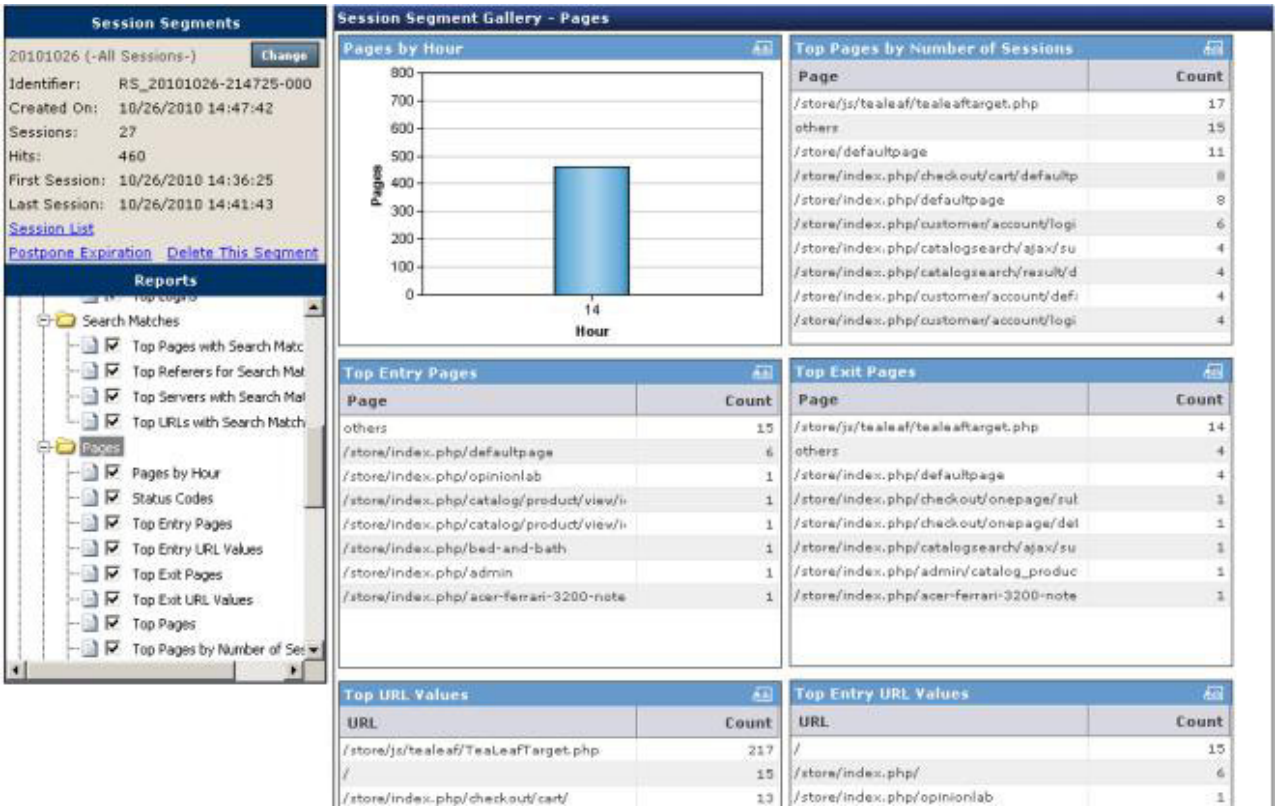


Figura 53. Relatório de Páginas

Componente de Relatório
Descrição

Páginas por Hora
Número de páginas nos dados da sessão para cada hora do segmento

- Dados da página são dados da URL filtrados por meio de valores dimensionais.

Páginas Superiores por Número de Sessões
Páginas superiores no segmento que é baseado no número de sessões nas quais elas aparecem

- Dados da página são dados da URL filtrados por meio de valores dimensionais.

Páginas de Entrada Superiores
Páginas superiores em que sessões no segmento foram iniciadas

- Dados da página são dados da URL filtrados por meio de valores dimensionais.

Páginas de Saída Superiores
Páginas superiores em que sessões no segmento foram terminadas

- Dados da página são dados da URL filtrados por meio de valores dimensionais.

Valores de URL Superiores
URLs superiores no segmento que é baseado na contagem total

Valores de URL de Entrada Superiores
URLs superiores em que sessões no segmento foram iniciadas

Referenciador de Sessão Superior
Valores de referenciadores da sessão superior no segmento

Códigos de Status
Gráfico pizza das informações de código de status para respostas no segmento da sessão

Valores de URL de Saída Superiores
URLs superiores em que sessões no segmento foram concluídas

Páginas Superiores
Páginas superiores no segmento que é baseado na contagem total

- Dados da página são dados da URL filtrados por meio de valores dimensionais.

URLs Superiores por Número de Sessões
URLs superiores no segmento baseado no número de sessões nas quais elas são exibidas

Relatório Campos de Formulário

Campos de Formulário permitem fazer drill down nos nomes e valores de campos de formulário que existiam nesse conjunto de sessões.

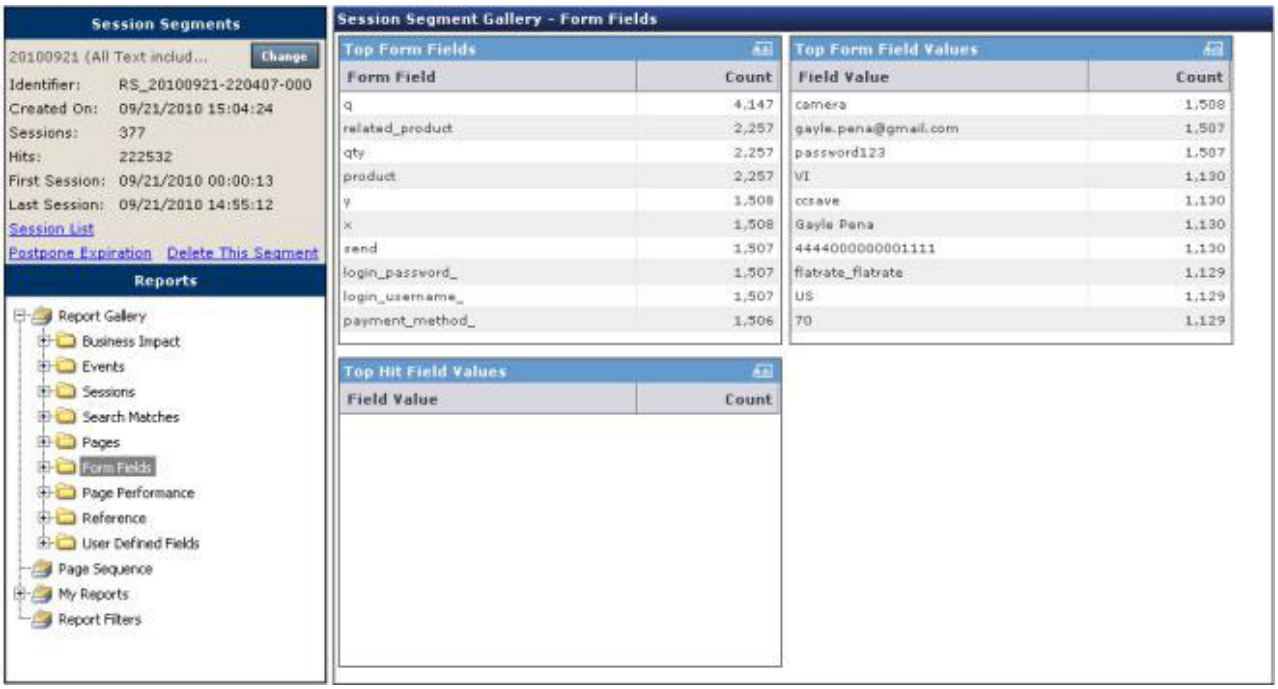


Figura 54. Relatório Campos de Formulário

Componente de Relatório
Descrição

`Campos de Formulário Superiores`
Os campos de formulário superiores usados no segmento de sessão

`Valores de Campo de Formulário Superiores`
Os valores superiores usados em campos de formulário no segmento

`Valores de Campo de Ocorrência Superiores`
Os valores de campo superiores extraídos pelo Extrator RS.

- Para exibir dados nesse componente de relatório, você deve configurar os valores para o Extrator RS a extrair dos dados do segmento da sessão.

Relatório de Desempenho da Página

Desempenho da Página detalha as métricas de desempenho específicas para as páginas entregues neste conjunto de sessões.

- As classificações nesse relatório são designadas pelo Aplicativo de Captura Passiva.

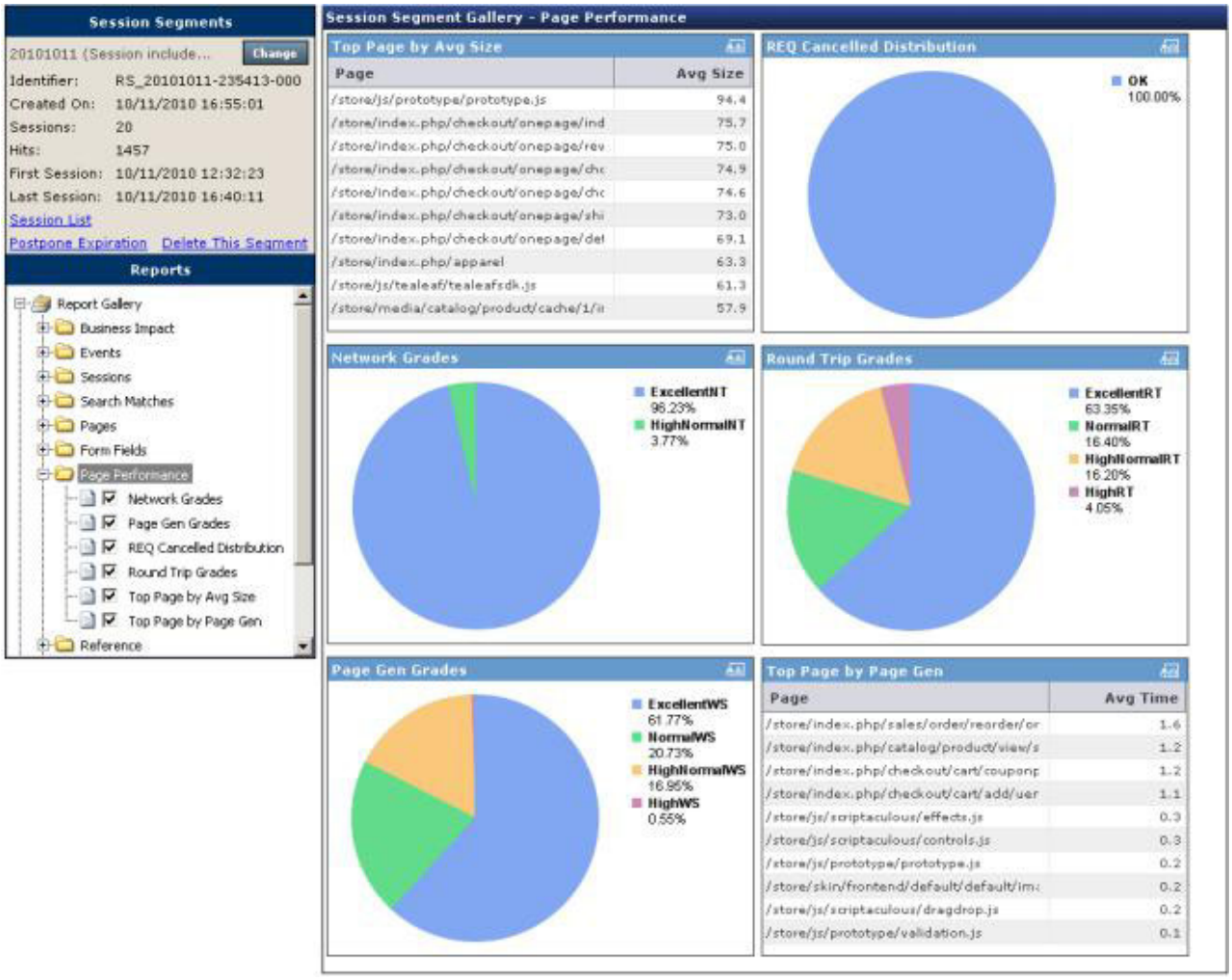


Figura 55. Relatório de Desempenho da Página

Componente de Relatório
Descrição

`Página Superior por Tamanho Médio`
Tamanho de página médio superior em kilobytes para ocorrências no segmento

- Dados da página são dados da URL filtrados por meio de valores dimensionais.

`Distribuição de Solicitação Cancelada`
Gráfico pizza mostrando porcentagens de solicitação cancelada por cliente para as ocorrências no segmento

`Classificações da Rede`
Gráfico pizza de classificações para tempo de viagem na rede para as ocorrências no segmento

`Classificações de Roundtrip`
Gráfico pizza de classificações para tempo de roundtrip das ocorrências no segmento

Classificações de Geração de Página
Gráfico pizza de classificações para tempo de geração de página para as ocorrências no segmento

Página Superior por Geração de Página
Tempos de geração de página superior em segundos para ocorrências no segmento

- Dados da página são dados da URL filtrados por meio de valores dimensionais.

Relatório de Referência

A galeria Referência fornece informações sobre os aplicativos, hosts e servidores que são representados nesse conjunto de sessões.

- Os dados para esse relatório são normalizados usando o grupo de relatórios de URL/Host/Aplicativo/Servidor de dados de dimensão. Esse grupo de relatórios é fornecido pelo Tealeaf.
- Para preencher esse relatório com dados, é necessário incluir o agente de sessão de Referência do Tealeaf no pipeline do Windows.

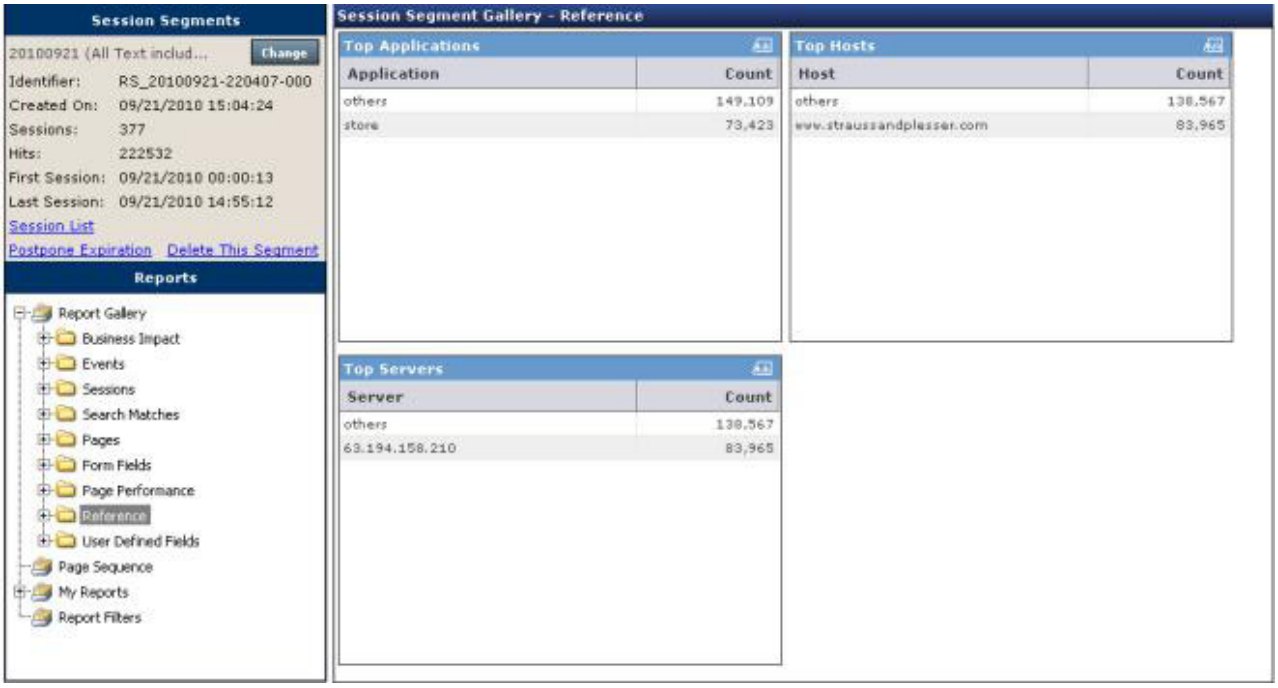


Figura 56. Relatório Referência

Componente de Relatório
Descrição

Aplicativos Superiores
Os valores de Aplicativos superiores no segmento.

- A dimensão do Aplicativo é preenchida por valores capturados e armazenados na variável `TLT_APPLICATION_NAME` para a solicitação.

Hosts Superiores
Os valores de Hosts superiores no segmento.

- A dimensão do Host é preenchida por valores capturados e armazenados na variável `TLT_HOST_NAME` para a solicitação.

Servidores Superiores

Os valores de Servidores superiores no segmento.

- A dimensão do Servidor é preenchida por valores capturados e armazenados na variável TLT_SERVERS para a solicitação.

Relatório Campos Definidos pelo Usuário

A galeria Campos Definidos pelo Usuário fornece informações sobre valores nos campos UserDef1 a UserDef4 no conjunto de sessões.

- Geralmente, esses quatro campos são mapeados para os Atributos da sessão 1 – 4. Esses atributos são definidos durante o upgrade ou podem ser definidos por meio do Tealeaf Event Manager.

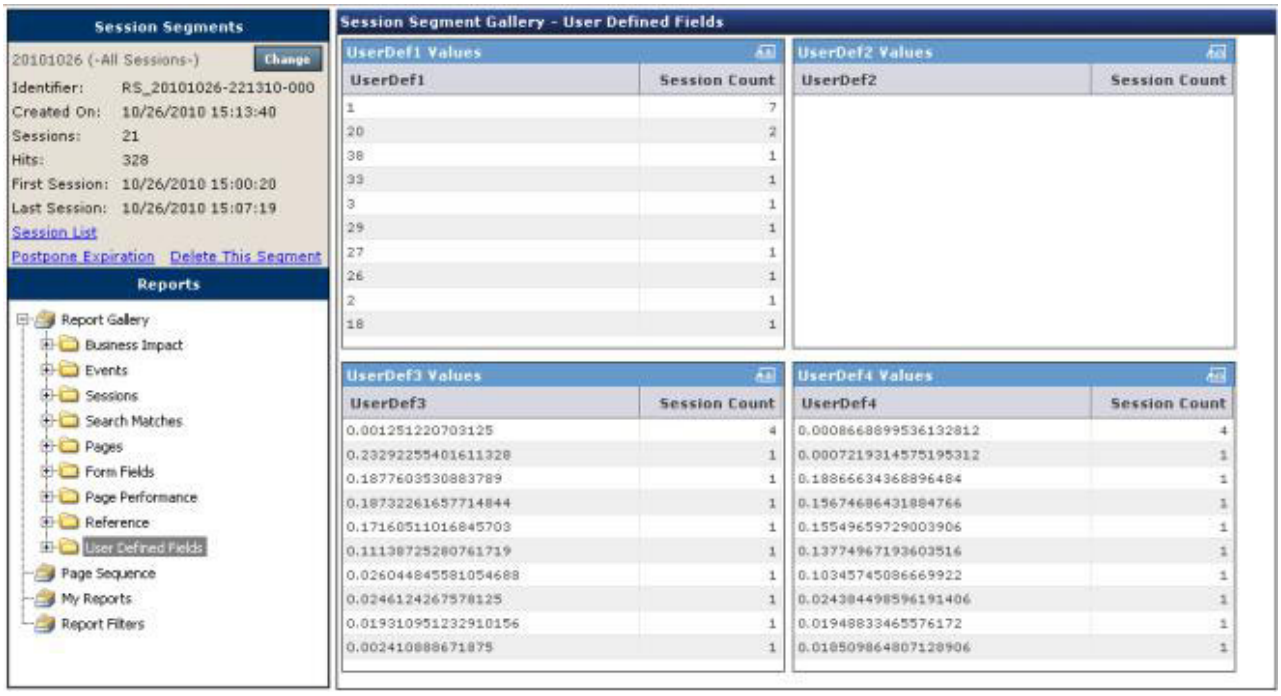


Figura 57. Relatório Campos Definidos pelo Usuário

Sequência de Páginas

Para o segmento de sessão selecionado, é possível analisar a sequência de páginas como porcentagens. Para uma página selecionada, é possível revisar a entrada e saída de páginas para a página selecionada como uma porcentagem de todo o segmento de sessão.

1. Na área de janela à esquerda, clique em **Sequência de Páginas**.
   - Todos os valores de páginas exibidos no segmento são carregados na lista suspensa Foco. Dependendo do número de páginas, esta etapa pode demorar um pouco.
   - Dados da página são dados da URL filtrados por meio de valores dimensionais.
2. Na janela principal, selecione a página em foco na lista suspensa **Foco**.
3. O relatório Sequência de Páginas para a página selecionada é exibido:

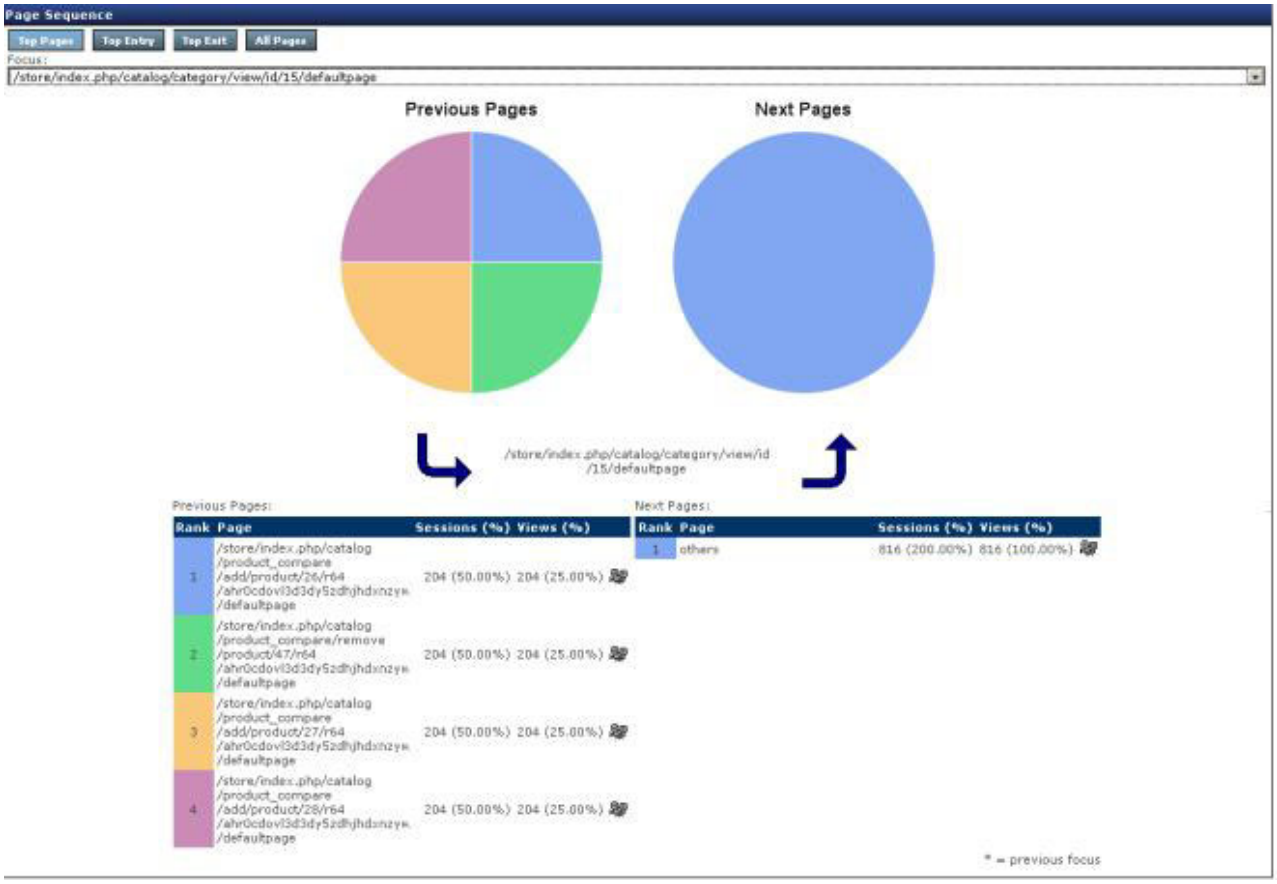


Figura 58. Relatório Sequência de Páginas

- Para revisar sequenciamento de página para as páginas mais populares no segmento, clique em **Páginas Superiores**.
- Para revisar sequenciamento de página para a página individual mais popular no segmento, clique em **Entrada Superior**.
- Para revisar sequenciamento de página para a página final mais popular dos segmentos, clique em **Saída Superior**.
- Para revisar sequenciamento de página para todas as páginas exibidas nos segmentos, clique em **Todas as Páginas**.

No relatório Sequência de Páginas, é possível examinar as páginas mais comuns anteriores e seguintes na sequência para a página em foco na ordem de classificação de sua aparição. No gráfico esquerdo, é possível ver a ordem de classificação de páginas que estão levando à página em foco, enquanto que o gráfico direito exibe a ordem de classificação das páginas visitadas subsequentes à página em foco.

- A métrica % de Sessão calcula a porcentagem de sessões em que a página em foco é precedida ou seguida pela página listada. Se a página em foco for visitada diversas vezes na mesma sessão a partir de páginas diferentes, as métricas % de Sessão para Páginas anteriores pode totalizar mais de 100%. O mesmo se aplica a métrica % de Sessão para Próximas Páginas.
- A métrica % de Visualização totaliza a porcentagem de sessões que visualizaram a página listada. Como essa métrica é tabulada somente uma vez por sessão, a porcentagem totaliza 100% para cada página em foco.

- Ao selecionar uma página seguinte ou anterior na tabela detalhada, o foco é alterado para essa página.
- Para realizar drill down até as sessões que contêm a página listada, clique no ícone **Câmera**.
  - Para retornar ao relatório Sequência de Páginas, clique no link **Sequência de Páginas** na trilha de navegação acima do painel principal.

Referências relacionadas:

"Resultados da Procura - Lista de Sessões" na página 70

Meus Relatórios

Meus Relatórios permitem que você salve um relatório específico em uma pasta local para visualização posterior, e é possível reunir relatórios de grupos diferentes na mesma área de janela. É possível usar esses como atalhos para exibir relatórios favoritos.

- Para incluir um relatório em sua área Meus Relatórios, clique com o botão direito no relatório na Árvore de Relatórios e selecione **Copiar para Meus Relatórios**.
- Para remover um relatório a partir de sua área Meus Relatórios, clique com o botão direito no relatório e selecione **Remover Relatório**. O relatório é removido de Meus Relatórios, mas ainda está disponível na Galeria de Relatórios.

Filtros de Relatório

É possível filtrar qualquer relatório de segmento de sessão que é baseado nos dados que são apresentados no relatório. Esse filtro pode ser aplicado, então, a qualquer outro relatório na galeria de relatórios.

Nota: Um filtro é específico do relatório a partir do qual foi criado. Por exemplo, se você criar um filtro baseado no relatório Páginas de Entrada Superiores, o filtro é definido para filtrar sessões que têm o valor selecionado como a página de entrada. O filtro não é aplicado a todas as sessões que incluem a página. Como resultado, é importante denominar seus filtros cuidadosamente.

As opções de inclusão e exclusão de filtro descrevem como as sessões que correspondem ao filtro são usadas no conjunto de dados de relatório. Por exemplo, se você excluir um filtro que se aplica a todas as sessões, nenhum dos relatórios terá nenhum dado. Se você incluir um filtro, todos os relatórios executam suas ações no subconjunto que corresponde ao filtro incluído.

- Diversos filtros podem ser combinados para incluir ou remover sessões do conjunto de dados base.

Criando um Filtro de Relatório

1. No painel **Relatórios** no lado esquerdo da tela, selecione um relatório para visualizar.
2. Para o relatório selecionado, clique no botão de drill down no canto superior direito de uma área de janela.
3. Os dados são exibidos. Para criar um filtro baseado em valor dos dados, clique com o botão direito no mesmo e selecione **Configurar Valor como Filtro**.

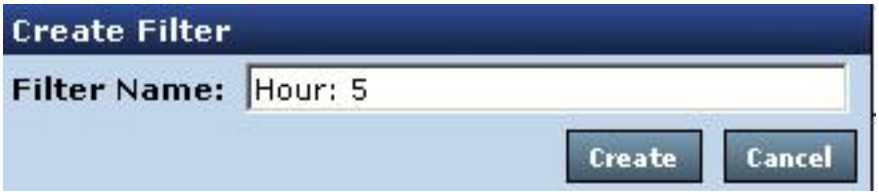


Figura 59. Configurando um Valor como um Filtro

4. Se solicitado, forneça um nome para o filtro e clique em **Criar**.

Aplicando um Filtro de Relatório

O novo filtro aparece sob o nó Filtros de Relatório no painel **Relatórios** no lado esquerdo da tela. Para usar um filtro, clique com o botão direito e selecione-o no menu de contexto.

Comando
: **Descrição**

`Incluir filtro`
: Filtre relatórios para se aplicarem somente a sessões que correspondam ao filtro.

`Excluir filtro`
: Filtre relatórios para se aplicarem somente a sessões que não correspondam ao filtro.

`Desativar filtro`
: Desative o uso do filtro. Essa configuração também exclui o filtro do uso.

`Desativar todos os filtros`
: Desative todos os filtros exibidos. Essa configuração também exclui todos os filtros do uso.

`Remover filtro`
: Exclua o filtro. O filtro é removido do nó Filtros de Relatório.

`Remover todos os filtros`
: Exclua todos os filtros. Todos os filtros são removidos.

Na figura abaixo, o filtro `Página: outros` é excluído e o filtro: `Hora: 8` é incluído:

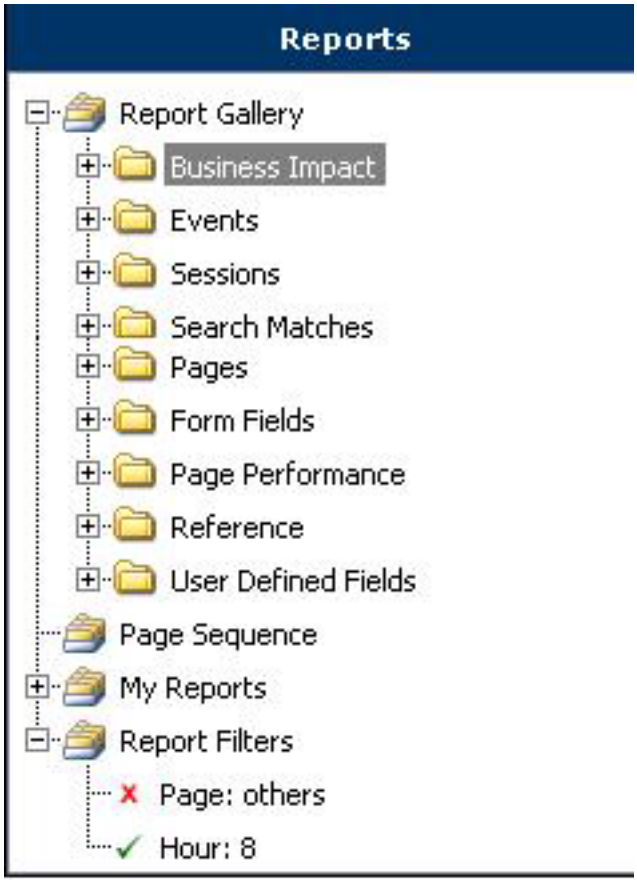


Figura 60. Filtros de Relatório Aplicados

Capítulo 8. Gerenciando Segmentos do Visitante

Por meio do Portal, é possível revisar segmentos de visitante e executar várias funções neles.

Nota: A capacidade de gerenciar segmentos de visitante requer o produto cxResults. cxResults não está mais disponível como um novo produto licenciado desde a Liberação 8.7. Os clientes que licenciaram o cxResults na Liberação 8.6 e anterior podem continuar a usar e receber suporte para o produto na Liberação 8.7 e posterior. Para obter informações adicionais, entre em contato com o Suporte ao Cliente Tealeaf .

Para gerenciar seus segmentos de visitante, selecione **Analisar** > **Segmentos** > **Gerenciar Segmentos de Visitante** no menu Portal. A guia Procuras Concluídas da página Procura de Visitantes é exibida.

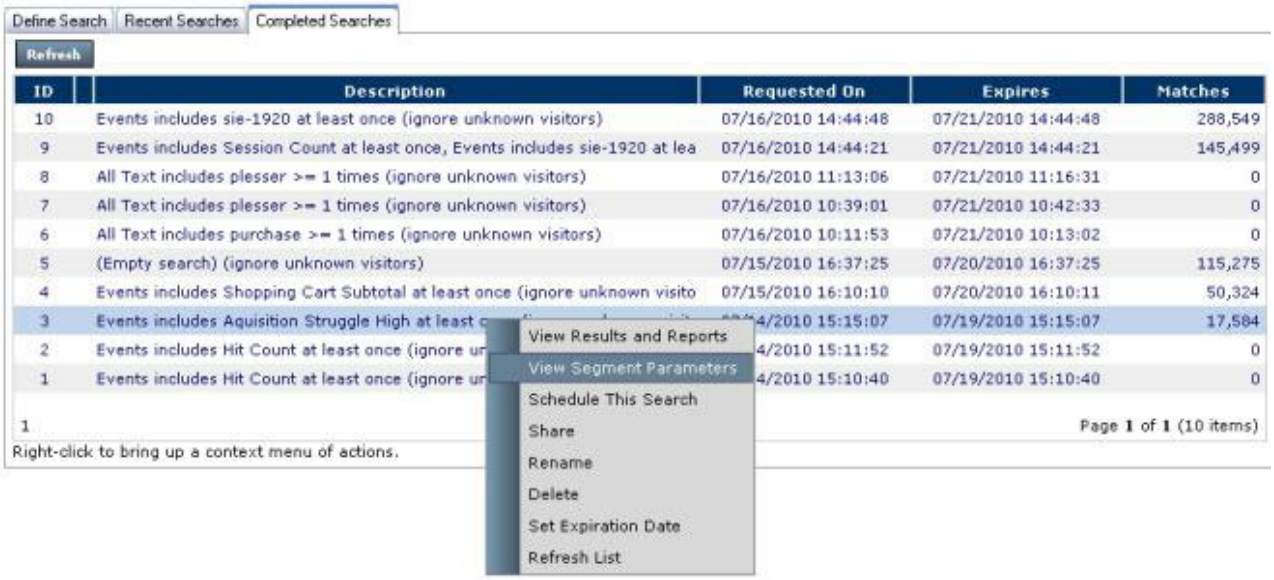

Define Search
Recent Searches
Completed Searches
Refresh
ID
Description
Requested On
Expires
Matches
10 Events includes sie-1920 at least once (ignore unknown visitors) 07/16/2010 14:44:48 07/21/2010 14:44:48 288,549
9 Events includes Session Count at least once, Events includes sie-1920 at lea 07/16/2010 14:44:21 07/21/2010 14:44:21 145,499
8 All Text includes plesser >= 1 times (ignore unknown visitors) 07/16/2010 11:13:06 07/21/2010 11:16:31 0
7 All Text includes plesser >= 1 times (ignore unknown visitors) 07/16/2010 10:39:01 07/21/2010 10:42:33 0
6 All Text includes purchase >= 1 times (ignore unknown visitors) 07/16/2010 10:11:53 07/21/2010 10:13:02 0
5 (Empty search) (ignore unknown visitors) 07/15/2010 16:37:25 07/20/2010 16:37:25 115,275
4 Events includes Shopping Cart Subtotal at least once (ignore unknown visito 07/15/2010 16:10:10 07/20/2010 16:10:11 50,324
3 Events includes Aquisition Struggle High at least 07/19/2010 15:15:07 17,584
2 Events includes Hit Count at least once (ignore ur 07/19/2010 15:11:52 0
1 Events includes Hit Count at least once (ignore ur 07/19/2010 15:10:40 0
1
Page 1 of 1 (10 items)
Right-click to bring up a context menu of actions.
View Results and Reports
View Segment Parameters
Schedule This Search
Share
Rename
Delete
Set Expiration Date
Refresh List

Figura 61. Gerenciando Segmentos do Visitante

Essa página mostra todas as procuras concluídas que ainda estão retidas pelo sistema.

Para atualizar a página, clique em **Atualizar**.

Conceitos relacionados:

"Procurando Visitantes" na página 86

Campos

Cada procura tem um ID exclusivo, uma descrição para os padrões para uma lista de parâmetros de procura editáveis, a data e hora da Solicitação e a Data/Hora de Expiração, além do número de visitantes que corresponderam à procura.

Campo Descrição

ID Identificador exclusivo para a procura.

Descrição
Uma descrição fácil e simples da procura. Esse valor usa como padrão uma lista dos parâmetros de procura editáveis.

Solicitado em
O registro de data e hora quando a procura foi executada.

Expira O registro de data e hora de quando a procura está planejada para expirar.

Correspondências
Número de correspondências positivas na procura de visitante.

Menu de Contexto

Para qualquer segmento do visitante, é possível clicar com o botão direito em sua linha para abrir as opções de menu de contexto a seguir:

- Quaisquer opções indisponíveis não são aplicáveis para a seleção atual.

Item de Menu
Descrição

Visualizar Resultados e Relatórios
Para qualquer procura com um número positivo de correspondências, essa opção abre a página "Analyzing Visitor Segments" no *IBM Tealeaf cxResults User Manual* que está exibindo as correspondências do segmento.

Visualizar Parâmetros de Segmento
Abre uma janela mostrando os parâmetros de procura. A partir desse pop-up, é possível iniciar outra procura.

Planejar esta Procura
Ao salvar a procura, é possível planejar a procura selecionada para ocorrer a intervalos regulares por meio da guia Procuras Planejadas.

Compartilha
Compartilhe o segmento com outros.

Nota: Essa opção está disponível somente se você for um administrador do Tealeaf ou o proprietário do segmento.

Renomear
Renomeie o segmento. Insira o novo nome e clique em **Salvar**.

Excluir
Enfileira o segmento para exclusão e altera seu status para expirado.

Configurar Data de Expiração
É possível configurar a data de expiração do segmento. Selecione essa opção e, em seguida, insira o número de dias para adiar a expiração a partir da data de hoje. Clique em **Salvar**.

Atualizar Lista
Atualiza a lista para incluir quaisquer mudanças de status ou novas procuras que foram concluídas desde que a página foi exibida.

Conceitos relacionados:

"Procurando Visitantes" na página 86

Capítulo 9, "Analisando Segmentos do Visitante", na página 153

"Compartilhando" na página 121

Referências relacionadas:

"Guia Procuras Planejadas" na página 104

Compartilhando

Os usuários e administradores do Tealeaf podem compartilhar segmentos entre todos os usuários do Tealeaf. Usuários individuais podem compartilhar segmentos que eles criam e administradores têm acesso a todos os segmentos na lista.

Nota: Os segmentos que são compartilhados podem ser excluídos por qualquer usuário do Tealeaf.

Capítulo 9. Analisando Segmentos do Visitante

Os dados do visitante podem ser analisados e apresentados em vários formatos de relatório, incluindo gráficos de barras e gráficos pizza, para eventos e eventos de valores de visitantes em seu site.

Nota: A análise de segmentos de visitantes requer o cxResults. cxResults não está mais disponível como um novo produto licenciado desde a Liberação 8.7. Os clientes que licenciaram o cxResults na Liberação 8.6 e anterior podem continuar a usar e receber suporte para o produto na Liberação 8.7 e posterior. Para obter informações adicionais, entre em contato com o Suporte ao Cliente Tealeaf .

Para iniciar a análise, selecione **Analisar** > **Segmentos** > **Analisar Segmentos de Visitantes**.

Lista de Visitantes

Após criar um Segmento do Visitante com uma procura, é possível acessar relatórios no segmento na página Lista de Visitantes. Para visualizar a página Lista de Visitantes, selecione **Analisar** > **Segmentos** > **Analisar Segmentos de Visitante** no menu Portal.

- Também é possível acessá-la a partir das guias **Procura de Visitante** (Definir Procura, Procuras Recentes, Procuras Concluídas).

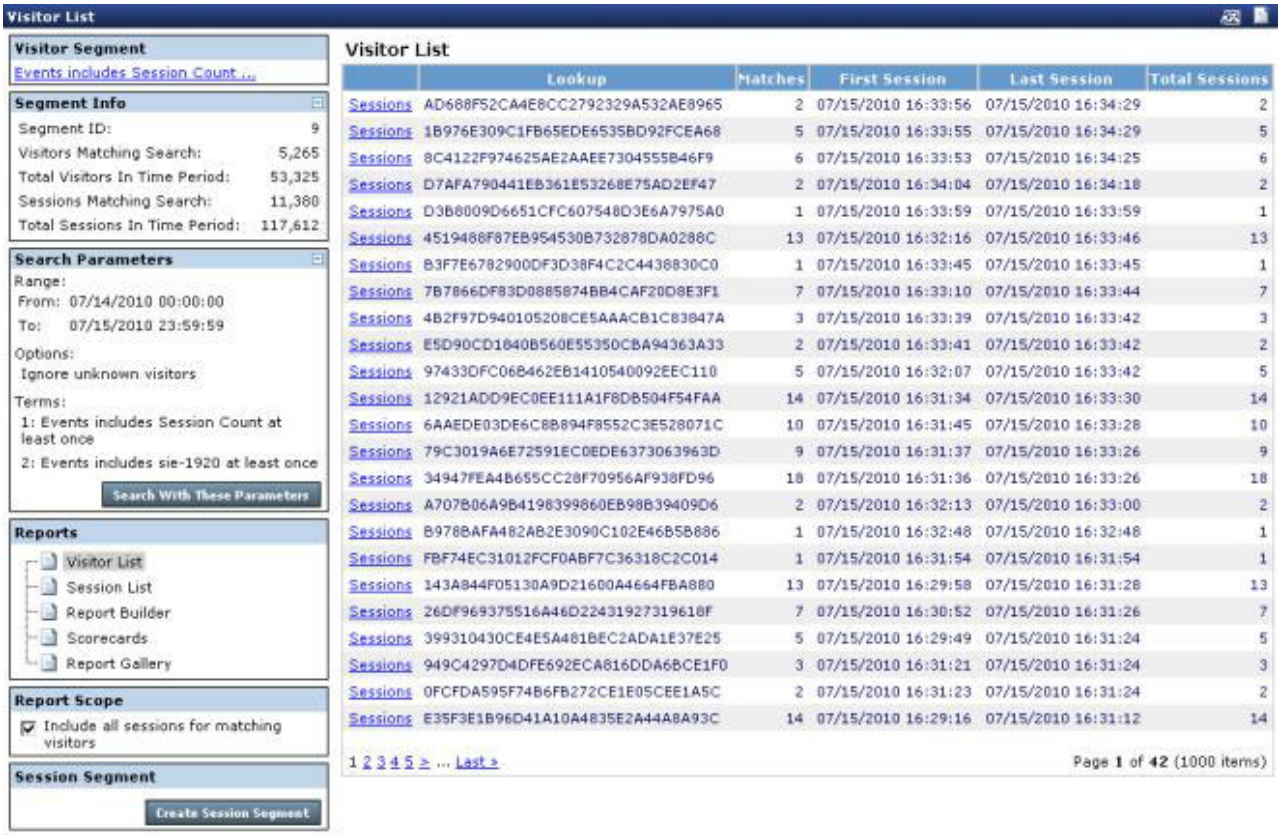


Figura 62. Lista de Visitantes

Para Analisar

Etapas:
Conclua as etapas a seguir para selecionar um segmento analisado.

1. Na página Lista de Visitantes, clique no link **Segmento do Visitante**.
2. No Seletor de Segmento, navegue para localizar o segmento do visitante a ser usado. Clique em **Selecionar**.
3. A Lista de Visitantes é exibida.
   - Contém a lista de todas as sessões correspondentes.
4. Na área de janela à esquerda, é possível revisar informações sobre o segmento e os parâmetros de procura que recuperaram a lista:
   - Segmento do Visitante: clique para selecionar um segmento diferente analisado.
   - Informações do Segmento: Esse painel contém informações sobre o segmento do visitante selecionado.
   - Parâmetros de Procura: Esse painel lista os parâmetros de procura que são usados para criar o segmento. É possível executar a procura novamente, se necessário.
   - Relatórios: Selecione o relatório a ser exibido.
   - Escopo do Relatório:

- `Incluir todas as sessões para correspondência de visitantes` - Quando selecionado, a procura incluirá todas as sessões de visitante correspondentes dentro do período do segmento.

- Segmento da Sessão: Para criar uma segmento da sessão a partir da lista de sessões de visitantes exibida, clique em **Criar Segmento da Sessão**.

Nota: Se as informações da sessão em um segmento que é enviado para análise contiverem qualquer XML malformado, a análise falha. Geralmente, esse problema pode ser causado por ocorrências ReqCancelled que geram XML inacabado ou por ocorrências de XML malformadas enviadas a partir da solução Capture UI for Ajax.

Conceitos relacionados:

"Controle do Segmento do Visitante"

"Informações do Segmento" na página 156

"Parâmetros de Procura" na página 157

Tarefas relacionadas:

"Criar Segmento de Sessão" na página 157

Referências relacionadas:

"Relatórios de Visitante" na página 158

Controle do Segmento do Visitante

Na área de janela **Segmento do Visitante**, é possível visualizar o nome do Segmento do Visitante atual. Para selecionar outro segmento para relatório, clique em **<Selecionar um Segmento>**.

No Seletor de Segmento, é possível procurar segmentos listados por data, por ordem alfabética ou filtrando a lista.

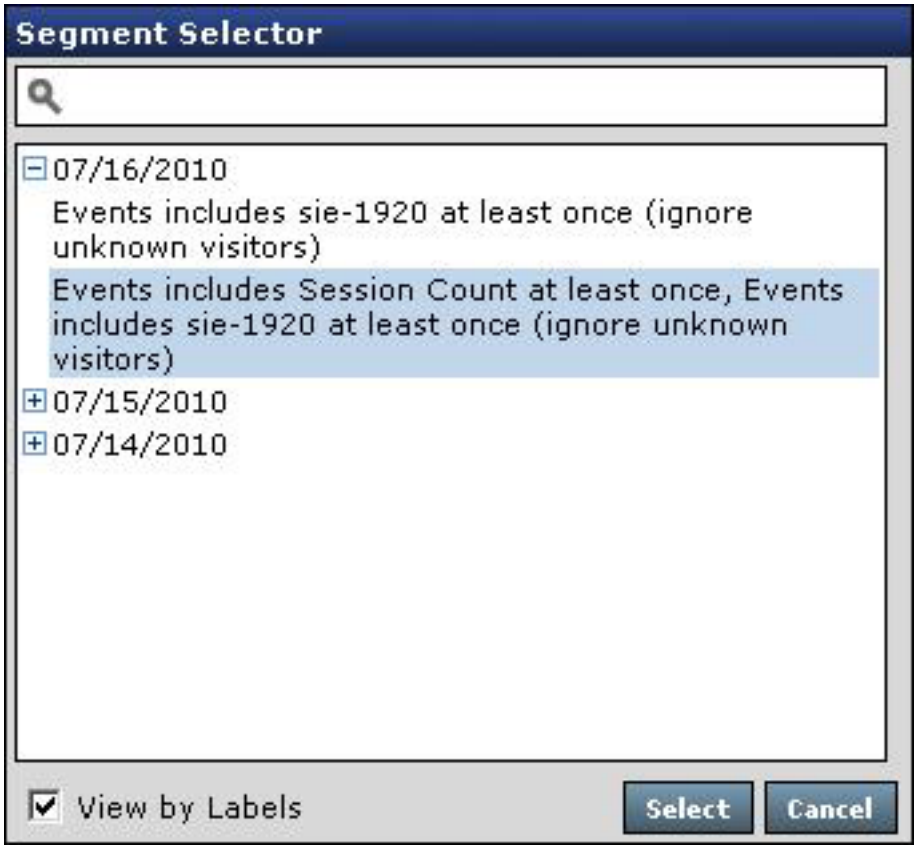


Figura 63. Seletor de Segmento

- Para selecionar um segmento para o relatório, clique na descrição do segmento e, em seguida, clique em **Selecionar**. A Lista de Visitantes é atualizada com as novas informações do segmento.

Informações do Segmento

Seguindo o controle de Segmento do Visitante está a área de janela Informações do Segmento, que fornece as estatísticas chave no segmento:

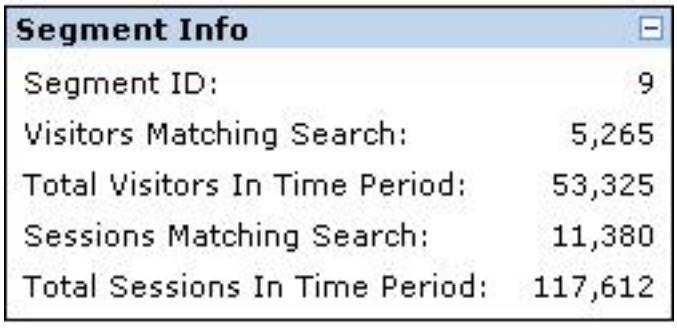

Segment Info
Segment ID: 9
Visitors Matching Search: 5,265
Total Visitors In Time Period: 53,325
Sessions Matching Search: 11,380
Total Sessions In Time Period: 117,612

Figura 64. Informações do Segmento

Estatística
Descrição

ID do segmento
Identificador interno para o segmento do visitante

Visitantes que correspondem à procura
Número de visitantes correspondentes à procura

Total de visitantes no período
Número total de visitantes durante o intervalo de data especificado para a procura

Sessões que correspondem à procura
Número de sessões correspondentes à procura

Total de sessões no período
Número total de sessões durante o intervalo de data especificado para a procura

Parâmetros de Procura

A área de janela Parâmetro de Procura contém os critérios de procura que foram passados por Procura de Visitante para executar a procura.

Figura 65. Parâmetros de Procura

A área de janela Parâmetros de Procura mostra os parâmetros que definem o segmento. A partir daqui, é possível iniciar outra procura.

Conceitos relacionados:

"Procurando Visitantes" na página 86

Criar Segmento de Sessão

No segmento do visitante exibido, é possível criar um segmento da sessão, com a ajuda do mesmo, é possível executar análise de sessão por meio do cxImpact e criar relatórios baseados em sessão a partir dos dados.

- O segmento de sessão criado existe independentemente do segmento do visitante a partir do qual é criado. A expiração ou exclusão de um dos segmentos não afeta o outro.
- Cada vez que o segmento do visitante é criado, é possível criar um segmento da sessão a partir dele, mesmo se a análise de uma sessão anterior tiver criado um segmento da sessão que não esteja concluído.

Nota: No segmento da sessão criado, o número de visitantes corresponde ao número de visitantes no segmento do visitante pai, se os identificadores de login para cxImpact e cxResults forem reunidos dos mesmos dados de origem. Normalmente, eles estão vinculados configurando unificação de visitante do cxResults.

Figura 66. Criar Segmento da Sessão

Para criar um segmento da sessão:

1. No painel **Segmento da Sessão**, clique em **Criar Segmento da Sessão**.
2. No diálogo Analisar como Segmento da Sessão, insira um nome para o segmento.
   - Para incluir todas as sessões que foram criadas por visitantes que são exibidos na lista, clique na caixa de seleção.
3. Para criar o segmento, clique em **Criar**.
4. informações de status sobre a tarefa para criar o segmento são postadas no painel **Segmento da Sessão** da página Lista de Visitantes.

   Nota: Enquanto a tarefa está sendo processada, é possível executar outras tarefas no Portal e depois retornar a essa página para revisar a análise.
5. Quando o segmento for criado, ele será enviado automaticamente ao serviço RSE para análise e exibido na página Segmentos de Sessão. Para visualizar a análise do segmento, clique em **Visualizar Análise de Segmento**.
   - O segmento da sessão criado está disponível para uso adicional.

Conceitos relacionados:

Capítulo 7, “Analisando Segmentos de Sessão”, na página 127

Capítulo 6, “Gerenciando Segmentos de Sessão”, na página 115

Relatórios de Visitante

A galerias de Relatórios mostra os relatórios predefinidos do Segmento. Selecionar cada tipo de relatório altera o relatório que aparece na área de janela à direita.

Nota: Quando segmentos são criados a partir de dados do dia atual, seu conteúdo permanece estático. Se a mesma procura for executada novamente, então, um novo segmento é criado com dados até a última hora. Como um relatório é específico para um segmento, visualizar um relatório criado a partir do primeiro segmento depois de criar o segundo segmento pode ser confuso, já que novos dados no segundo segmento não aparecem no relatório antigo. Como uma melhor prática, evite a geração de segmentos a partir dos dados do dia atual e configurar as procuras planejadas no final do dia para adquirir dados do dia.

Figura 67. Relatórios de Visitante

Existem os seguintes tipos de Relatórios de Visitante:

- Lista de Visitantes
- Lista de Sessões
- Construtor de Relatório
- Pontuações

Relatórios de segmento do visitante que são salvos ou planejados podem ser incluídos como componentes nos painéis do cxView. Consulte "Configuring Dashboards" no *IBM Tealeaf cxView User Manual*.

Conceitos relacionados:

"Construtor de Relatório" na página 161

"Pontuações" na página 161

"Procurando Visitantes" na página 86

Referências relacionadas:

"Lista de Visitantes"

Escopo de Relatório e Contagens

Ao analisar um segmento de visitantes, você deve analisar frequentemente todas as sessões para esses visitantes, além das sessões que correspondem aos critérios de procura. Por exemplo, você pode precisar analisar as sessões em torno dos segmentos correspondentes para os visitantes correspondentes.

O controle Contagens de Relatório permite alternar os agrupamentos em contagens usadas nos relatórios. Por exemplo, a opção Contagem de Visitante produz contagens de visitantes, enquanto que a opção Contagens de Sessão mostra as contagens de sessões. Contagens de Eventos mostram as contagens de eventos.

Lista de Visitantes

A Lista de Visitantes é o relatório padrão, mostrando a lista de visitantes que correspondem à consulta, o número de sessões correspondentes à procura, a data da primeira e última sessões e o número total de sessões no período para o visitante. Consulte o "Lista de Visitantes".

Lista de Sessões

A Lista de Sessões exibe cada lista que ocorreu no segmento do visitante. Ela também mostra um ícone para cada evento que ocorreu durante a sessão em

aproximadamente a ordem da primeira ocorrência. Para revisar a descrição de um evento, mova o mouse sobre ele.

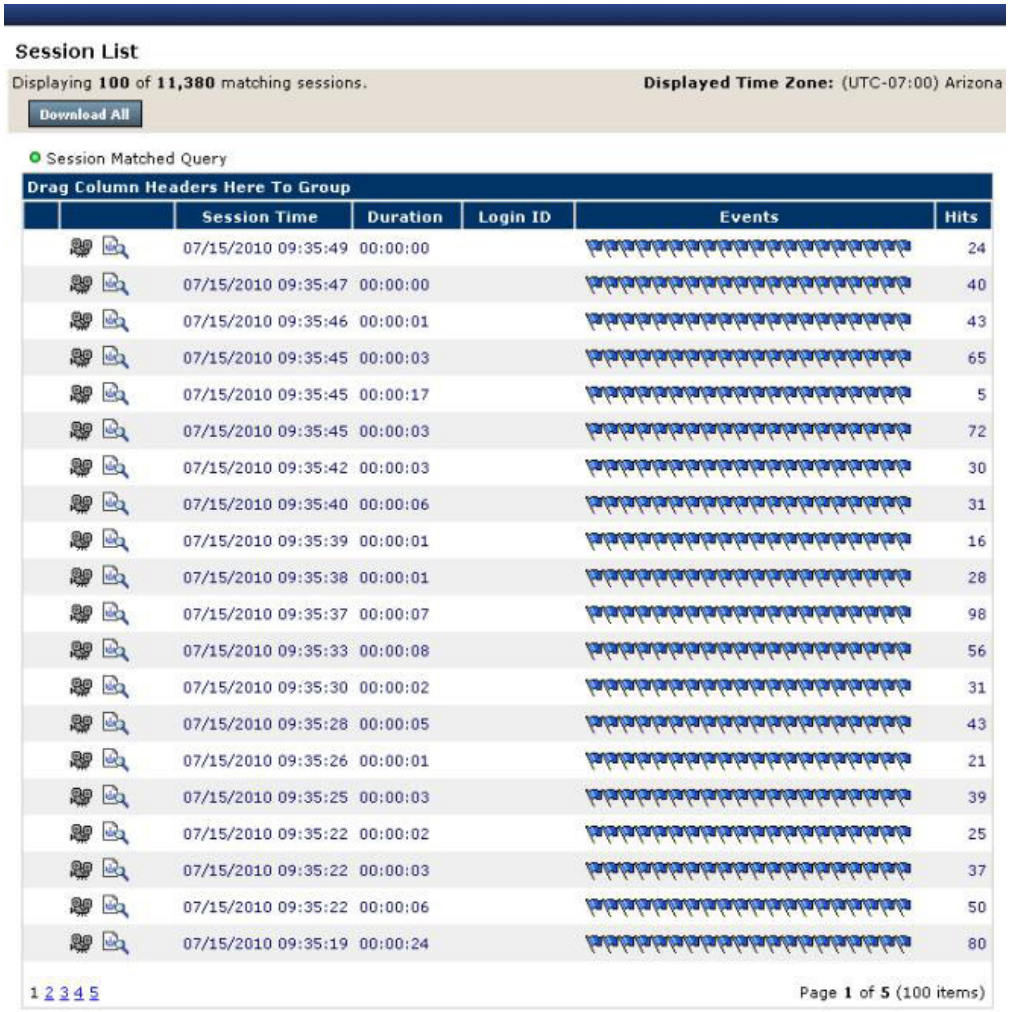


Figura 68. Lista de Visitantes - Lista de Sessões

- Para agrupar as sessões por uma coluna, clique e arraste um cabeçalho de coluna para a barra Arrastar cabeçalhos de coluna para cá para agrupar.
- Para reproduzir a sessão, clique no ícone Reproduzir.
- Para enviar o evento ao Testador de Evento, clique no ícone Testador de Evento.
- É possível fazer o download da lista de sessões exibida em formato RTV, Excel ou PDF. Os dados transferidos por download incluem links de reprodução do BBR e RTV, bem como todos os dados na lista de sessão, o que permite a exportação de dados de visitante do Tealeaf. Para fazer o download, clique em **Fazer o Download de Todos** e selecione o formato de destino.

Cada sessão que correspondeu aos critérios de procura tem um ponto verde ( ) na primeira coluna.

- Se você optou por incluir todas as sessões de visitantes correspondentes, a lista de sessões inclui sessões que não correspondem à consulta e não estão marcadas.
- Se a procura abrangeu diversas sessões, nenhuma sessão está marcada como correspondente.

Nota: Algumas sessões que são exibidas na lista não podem ser reproduzidas. Ao longo do tempo, as sessões disponíveis podem ser removidas do Tealeaf para considerações de espaço e utilidade. Enquanto o registro da sessão é retido, os dados subjacentes não são.

Conceitos relacionados:

"Exportando Dados do Visitante" na página 167

Referências relacionadas:

"Resultados da Procura - Lista de Sessões" na página 70

Construtor de Relatório

Por meio do Visitor Report Builder, é possível construir relatórios de eventos e proporções que usam o segmento do visitante selecionado como dados de origem.

Pontuações

É possível exibir pontuações que usam os dados da segmentos de visitante selecionados como entradas. Clique no link **Pontuação**. Selecione a pontuação a ser usada e clique em **Selecionar**. A pontuação é exibida.

Nota: Pontuações que contêm eventos não incluídos no xResults não podem ser carregados para exibir dados de Visitante. Pontuações que usam uma dimensão para filtrar dados não podem ser usadas no cxResults.

Galeria de Relatórios

A Galeria de Relatórios contém um conjunto de relatórios úteis que são fornecidos pelo Tealeaf. É possível usar esses relatórios para revisar resumos sobre os dados de procura e de segmento para as sessões atualmente selecionadas ou como base para construir seus próprios relatórios analíticos.

- Há uma Galeria de Relatórios para segmentos de sessão, também. Como é possível criar segmentos de sessão a partir de segmentos de visitante, você pode achar útil revisar a galeria de relatórios do segmento da sessão para mais relatórios.

Para visualizar um relatório na Galeria de Relatórios de visitante:

1. Clique em **Galeria de Relatórios** na área de janela de navegação à esquerda.
2. Para selecionar um relatório, clique em **<Selecionar uma Galeria>** na área de exibição principal.
3. No **Seletor de Painel**, selecione a galeria de relatórios a ser carregada.
   a. Para carregar o painel padrão, seleciona `Galeria de Relatórios` no Seletor de Painel.
   b. Em seguida, clique em **Selecionar**.
4. O painel selecionado é exibido usando os dados do segmento do visitante como entradas.

Conceitos relacionados:

Capítulo 7, "Analisando Segmentos de Sessão", na página 127

"Galeria de Relatórios Padrão" na página 162

Galeria de Relatórios Padrão

Os relatórios a seguir estão disponíveis na Galeria de Relatórios padrão.

Guia Visitantes

A guia **Visitantes** fornece um conjunto predefinido de relatórios comuns, com as agregações de contagens para visitantes, logins, referenciadores ou outras métricas relacionadas a visitantes.

Visitantes Superiores: Contagem de sessões, incluindo registro de data e hora da primeira e da última sessão, para cada visitante identificado no segmento.

Top Visitors

User ID	Matches	First Session	Last Session	Total Sessions
98BAB14CC9FE7C1530E95D0620DE303C	1	11/17/2010 23:56:06	11/17/2010 23:56:06	1
4CBAD9CCADEC4434C4DDB44A4FF0BC25	1	11/17/2010 23:54:37	11/17/2010 23:54:37	1
A15B41CD0A1AC81BEF0AD984676C3FB5	1	11/17/2010 23:49:10	11/17/2010 23:49:10	1
76E2F202C567CEA4A5F805CAAB82C199	1	11/17/2010 23:43:56	11/17/2010 23:43:56	1
DEB9667D5CDBB678117D6F4F2866DC9D	1	11/17/2010 23:42:50	11/17/2010 23:42:50	1
0C9E6C0E194DD85CC2CD6489E59F8D3F	1	11/17/2010 23:31:28	11/17/2010 23:31:28	1
7134BE135AB7E799A0B0B187C16C3E8B	1	11/17/2010 23:26:24	11/17/2010 23:26:24	1
FE84304BDAADC4E6083A8B741DC024E3	1	11/17/2010 23:17:08	11/17/2010 23:17:08	1
713F7A9B0CE5AD22BC00C4A4AF9033F5	1	11/17/2010 23:16:54	11/17/2010 23:16:54	1
DBE0753A1AC1A0A7A88C1F18443AC165	1	11/17/2010 23:16:20	11/17/2010 23:16:20	1
0B7702F2C3CA210333DA2EA51F149594	1	11/17/2010 23:10:55	11/17/2010 23:10:55	1

Figura 69. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Visitantes Superiores

Campo Descrição

`ID do usuário`
Valor em hash para o identificador de usuários. Se a configuração do cxResults `Usar TLTUID para o ID do Visitante` for configurada para `verdadeiro`, então, o valor para TLTUID será usado.

- Se o valor de TLTUID não estiver disponível, então, esse campo estará em branco.

`Correspondências`
Contagem das correspondências de procura no segmento para o visitante

`Primeira Sessão`
Registro de data e hora para a primeira sessão para o visitante no segmento

`Última Sessão`
Registro de data e hora para a última sessão para o visitante no segmento

`Sessões Totais`
Contagem de sessões para o visitante no segmento

Logins Superiores: Contagem de identificadores de login superiores no segmento.

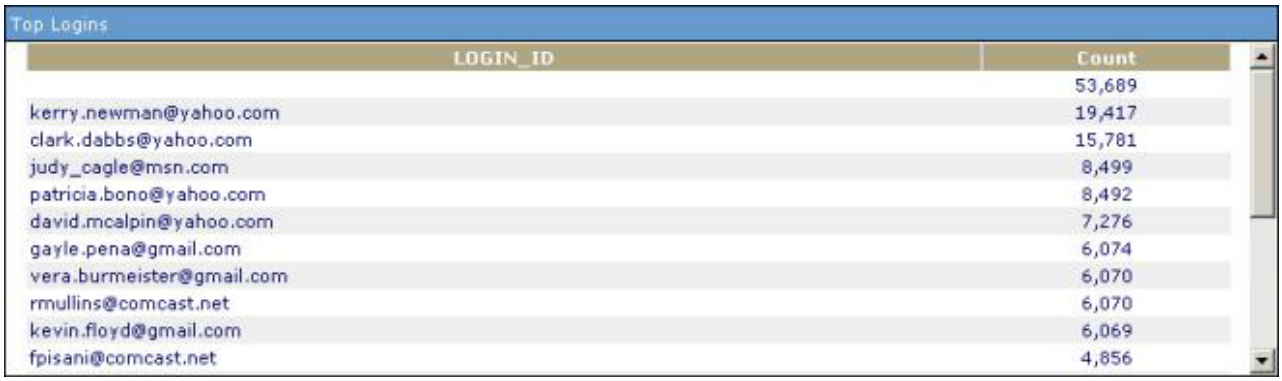


Figura 70. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Logins Superiores

Referenciador de Sessão Superior: Contagem de referenciadores superiores para iniciar as sessões no segmento.

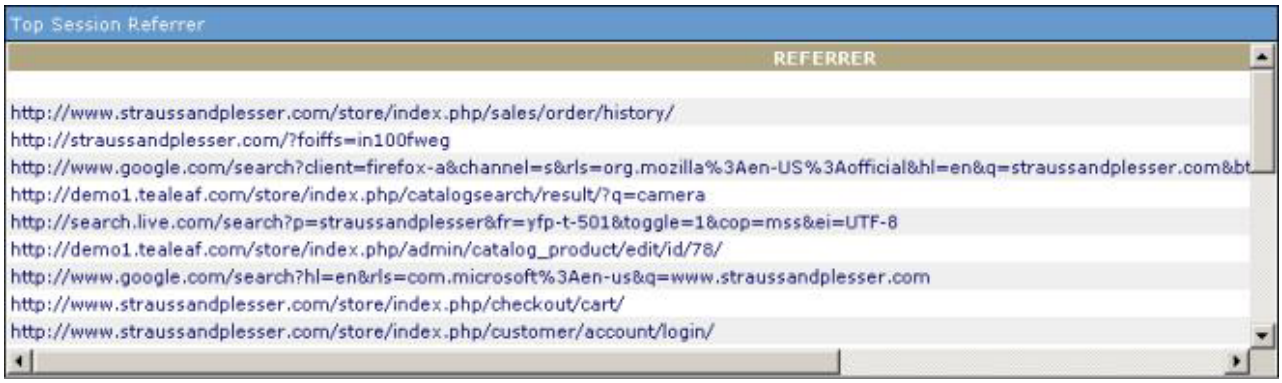


Figura 71. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Referenciador de Sessão Superior

Páginas de Entrada Superiores: Contagem de páginas de entrada superiores para o aplicativo da web em sessões no segmento.

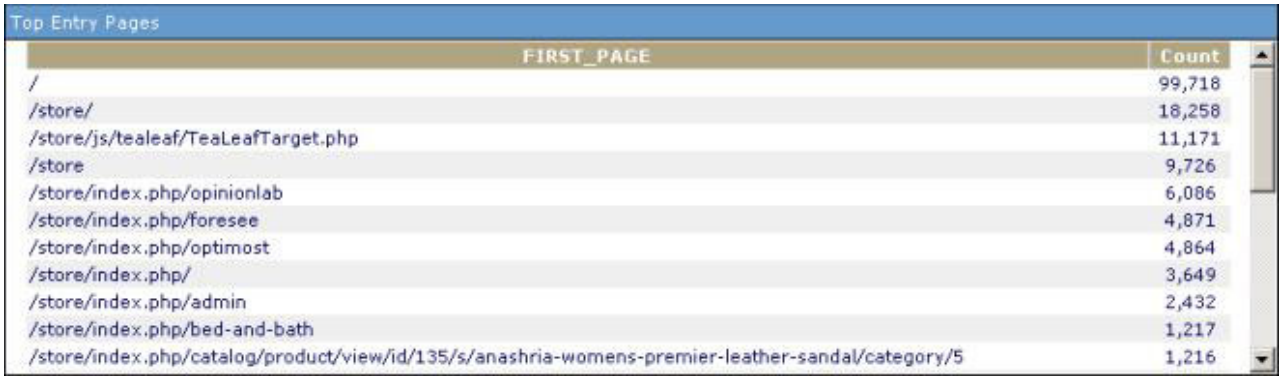


Figura 72. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Páginas de Entrada Superiores

Páginas de Saída Superiores: Contagem de páginas de saída superiores em sessões no segmento.

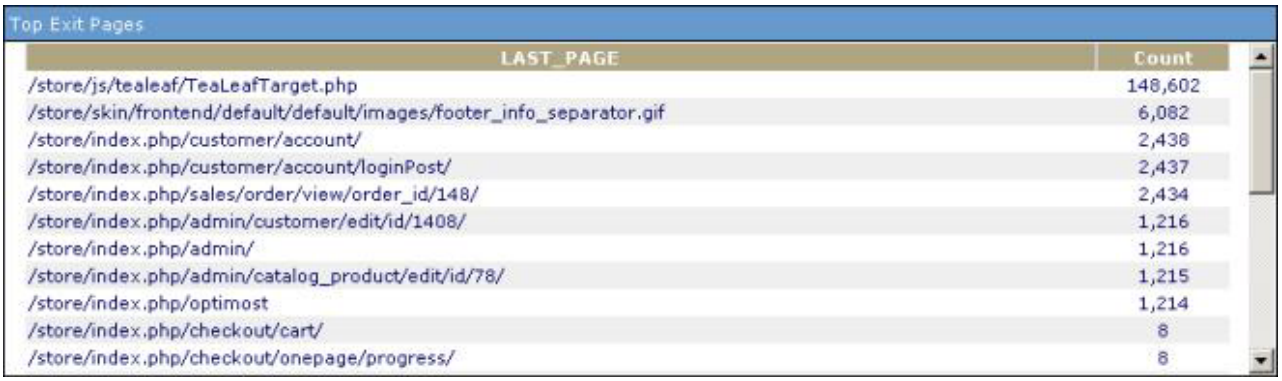


Figura 73. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Páginas de Saída Superiores

Guia Relatórios de Sessão

A guia **Relatórios de Sessão da Procura** mostra o número de sessões e o número de visitantes que correspondem aos critérios de procura durante o período da Procura. Para cada um dos termos de procura, uma contagem é exibida no relatório.

Correspondências do Visitante de Termo de Procura: Para cada procura, a contagem de visitantes é correspondida por cada parâmetro de procura.

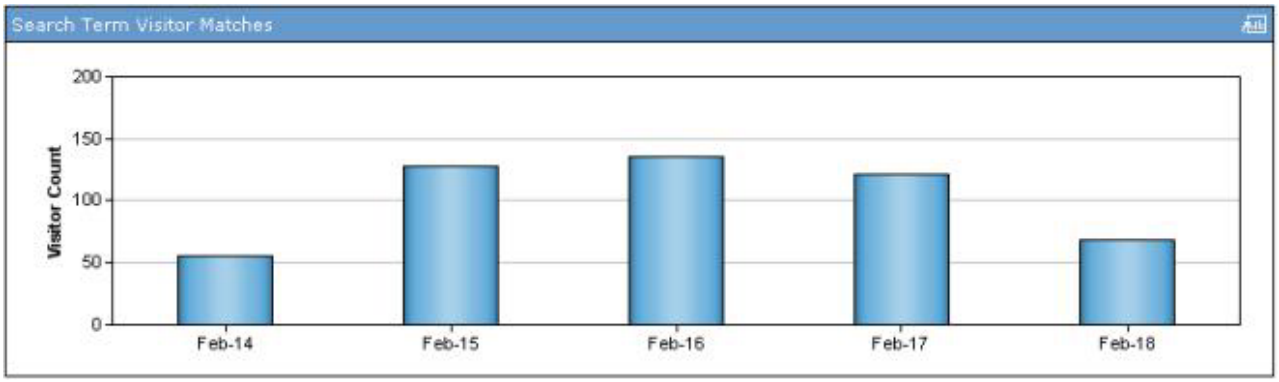


Figura 74. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Correspondências de Visitantes do Termo de Procura

Correspondências da Sessão de Termo de Procura: Para cada procura, a contagem de correspondências de sessão por cada parâmetro de procura.

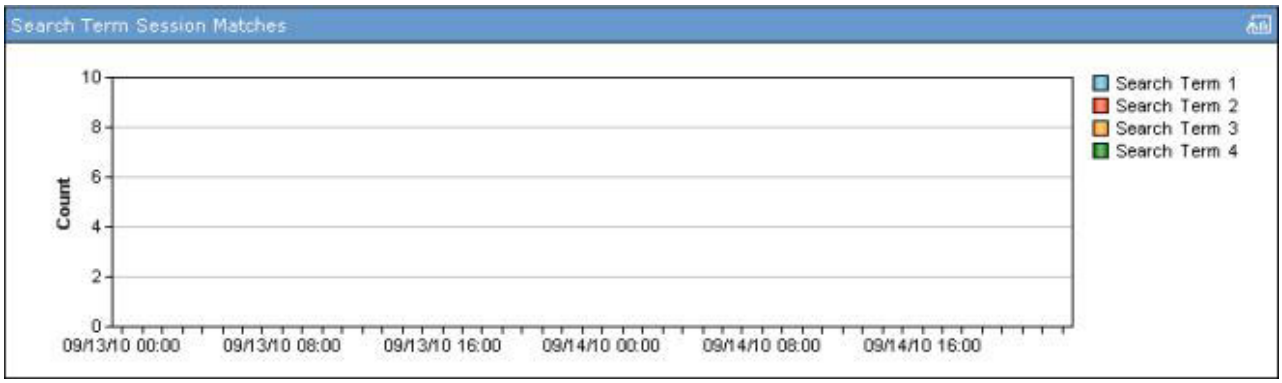


Figura 75. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Correspondências de Sessão do Termo de Procura

Contagens de Sessões: O número de sessões no segmento por data e hora.

Figura 76. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Contagens de Sessões

Sessões por Hora: O número de sessões no segmento a cada hora do dia durante o período do segmento.

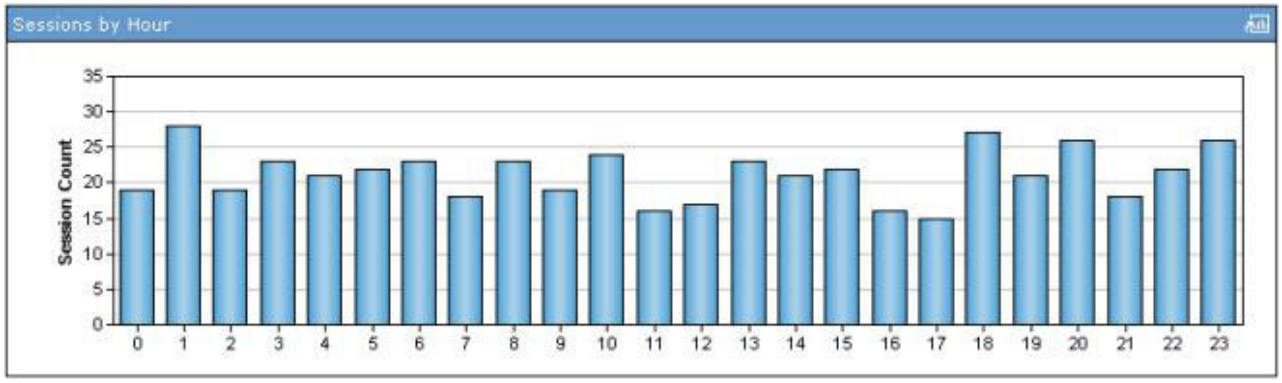


Figura 77. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Sessões por Hora

Contagens de Página: O número de páginas no segmento por data e hora.

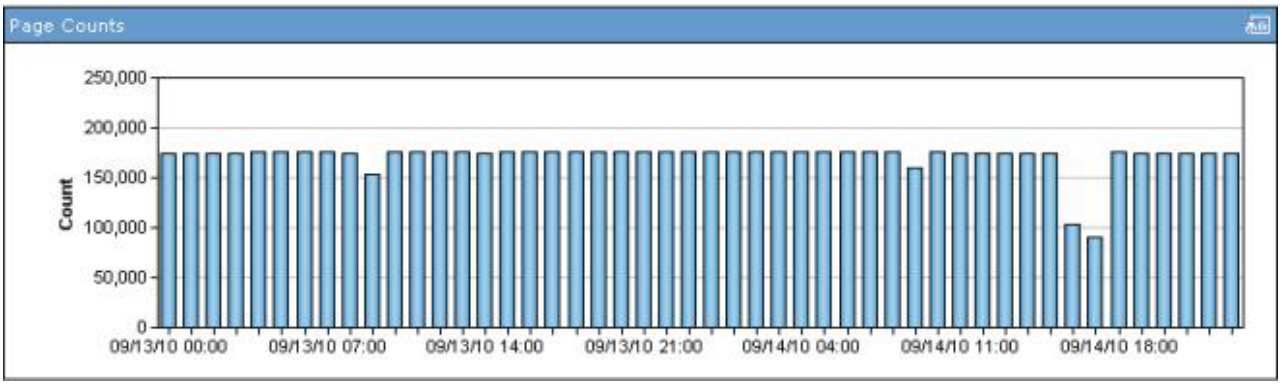


Figura 78. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Contagens de Páginas

Páginas por Hora: O número de páginas no segmento a cada hora do dia durante o período do segmento.

Figura 79. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Páginas por Hora

Distribuição de Contagem de Páginas da Sessão: A contagem de páginas em sessões, divididas em grupos.

Figura 80. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Distribuição de Contagem de Páginas da Sessão

Logins Superiores: A contagem de logins superiores para sessões no segmento.

- Esse relatório também é exibido na guia **Visitantes**.

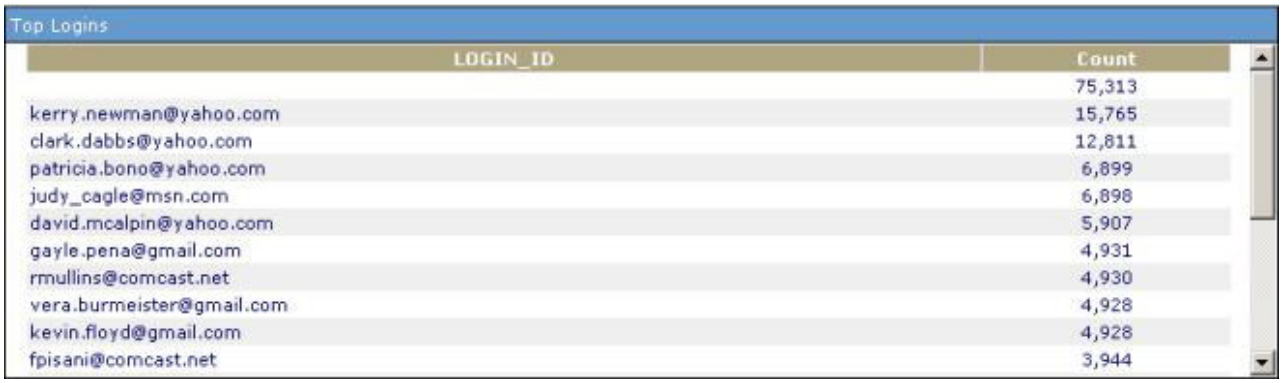


Figura 81. Galeria de Relatórios de Visitante Padrão - Logins Superiores

Guia Relatórios Definidos pelo Usuário

Na guia **Relatórios Definidos pelo Usuário**, é possível revisar tabulações para cada valor UserDef.

Esses valores são atributos de sessão definidos pelo usuário.

Exportar

É possível exportar um relatório atual no formato Excel ou PDF. É possível exportar dados do visitante para sessões selecionadas em RTV, PDF ou Excel.

Exportar relatório atual

Para exportar o relatório atual, use os links no canto superior direito da área de janela de exibição.

- Exportar para Excel - Dados de resumo do relatório são exportados no formato `.xml` que pode ser lodo pelo Microsoft Excel. Informações de sessão e de procura são incluídas no resumo.
- Exportar para PDF - Exporte o relatório atual em formato PDF para apresentação offline.

Exportando Dados do Visitante

Por meio da procura de Visitante, é possível recuperar sessões de interesse e, em seguida, seguindo estas etapas, exportar os dados da lista de sessões para revisão offline no formato RTV, PDF ou Excel. Esses dados exportados incluem links de reprodução e todas as colunas da lista de sessões.

Configuração

Antes de exportar dados do Visitante, você deve revisar e configurar os itens a seguir:

1. Você deve configurar um modelo de procura para incluir todas as colunas de dados que deseja exportar.
2. Esse modelo deve ser selecionado como o modelo de procura padrão de visitante.

Conceitos relacionados:

"Procurando Visitantes" na página 86

Da Lista de Sessões para Visitantes

Etapas:
Para exportar da Lista de Sessões:

1. Execute sua procura.
2. Clique na lista Sessões apropriada na lista Visitante.
3. A página de Lista de Sessões é exibida.
4. Clique em Fazer Download de Todos. As seguintes opções são exibidas:
   - Fazer Download para o RTV - Faça download de um arquivo que possa ser aberto no RealiTea Viewer (RTV) posteriormente para recuperar a lista de sessões.
   - Fazer o Download para Excel - Faça o download da lista de sessões para o formato Excel (XML).
   - Fazer o Download para PDF - Faça o download da lista de sessões para o formato PDF.

Conceitos relacionados:

"Procurando Visitantes" na página 86

"Exportando Dados de Sessão" na página 84

Referências relacionadas:

"Lista de Sessões" na página 159

"Lista de Visitantes" na página 159

Da Lista de Visitantes

Da Lista de Visitantes, exporte os dados para o formato Microsoft Excel ou PDF.

Etapas:
Para exportar da Lista de Visitantes:

1. Execute a procura. Consulte "Procurando visitantes" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxResults*.
2. A Lista de Visitantes é exibida. Consulte o "Lista de Visitantes" na página 159.
3. No canto da Lista de Visitantes, é possível selecionar o formato de saída:
   - Exportar para Excel - Exporte a Lista de Visitantes para o Microsoft Excel.
   - Exportar para PDF - Gere um PDF contendo a Lista de Visitantes.

Capítulo 10. Configurando o Tealeaf

Usando o menu Configurar, é possível definir as configurações pessoais e, se você tiver as permissões adequadas, painéis, pontuações e modelos de procura.

Nota: O acesso ao menu Configurar é determinado por permissões na conta do usuário. Para obter informações adicionais, entre em contato com o administrador do Tealeaf.

Por meio da página Minhas configurações, é possível fazer ajustes nas configurações de local, idioma, página inicial, reprodução, senha, procura padrão e painel.

- Por meio de suas configurações, também é possível limpar o cache local, que é usado para armazenar dados comuns usados pelo Tealeaf.

  Nota: Se você achar que os dados em cache foram atualizados no sistema Tealeaf, limpar o cache força seu navegador a recarregar os dados a partir do Tealeaf.
- De tempos em tempos, é necessário alterar a senha. Os usuários podem ser forçados a alterar suas senhas periodicamente.

Conceitos relacionados:

"Minhas Configurações"

Minhas Configurações

Todos os usuários do Portal podem modificar suas próprias configurações de preferência e senhas. Para alterar as configurações de usuário, selecione **Configurar** > **Minhas Configurações**. Depois selecione uma das opções a partir da barra lateral à esquerda.

Nota: Se você for forçado a essa página imediatamente após o login, verifique se possui acesso à página de entrada configurada. Essa página é definida pelo valor `Página Inicial` na página Minhas Configurações.

Preferências

Para a maioria de suas preferências, é possível aplicar os valores padrão designados pelo administrador do Tealeaf ao seu grupo de usuários primário. Para aplicar o valor padrão, selecione **Grupo Primário Padrão**.

Configuração
Descrição

ID Este valor é um número gerado pelo sistema usado internamente para identificar sua conta.

Email Insira um endereço de email válido para entrega de análise de segmento de sessão, painéis planejados, alertas e outra saída do sistema Tealeaf.

Nota: Você não pode criar e fornecer capturas instantâneas do relatório se não tiver uma entrada para este endereço de email. Recomenda-se não criar as capturas instantâneas do relatório a partir de contas do administrador.

Fuso Horário (usado em Procura)
Valores de relatórios por hora são exibidos no fuso horário do usuário, mas a rolagem diária de dados do relatório é controlada pelo fuso horário do sistema. Para evitar confusão, configure esse valor para o mesmo fuso horário do sistema.

- Essa configuração de fuso horário se aplica primeiramente às atividades de procura dos usuários afetados. Outras atividades do Portal utilizam o fuso horário do sistema Tealeaf.

Formato de Data
Selecione o formato para exibir datas na lista suspensa.

Idioma Selecione sua opção de idioma para exibir no Portal.

Página Inicial
A lista de páginas iniciais disponíveis nas permissões de acesso de sua conta.

Efetuar Logout Se Inativo
É possível comutar esse recurso, se necessário. Não é possível ajustar a duração do tempo limite.

Criar Segmento de Sessão para Procura de Sessão Completa
Por padrão, cada procura executada nas sessões concluídas cria um segmento de sessão que permanece disponível por 24 horas.

Modo de Reprodução

Nota: Essa configuração aparece apenas quando a conta do usuário tem a configuração `Bloquear Modo de Reprodução` desativada.

- `RTV` - Ative o aplicativo de área de trabalho do IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer para reproduzir sessões. O RTV deve ser instalado em sua área de trabalho local.
- `Navegador` - Reproduza sessões dentro do navegador da web.
- `Avisar na Reprodução` - Para cada reprodução, é possível optar por exibi-la no RTV ou em seu navegador da web.

Modo de Detalhe de Painel
Para exibir informações de drill down, é possível optar por fazê-lo na mesma janela do navegador ou abrir uma nova.

Modelo de Procura Ativo Padrão
O modelo de procura padrão a ser carregado ao optar por procurar por sessões ativas.

Modelo de Procura Concluído Padrão
O modelo de procura padrão a ser carregado ao optar por procurar por sessões concluídas.

Modelo de Procura de Todas as Sessões Padrão
O modelo de procura padrão a ser carregado ao optar por procurar por todas as sessões.

Grupo de Usuários Principal
Permite que o usuário altere a qual grupo ele pertence. Muitos usuários não terão qualquer opção além do grupo selecionado pelo administrador.

Para aplicar as mudanças, clique em **Salvar**.

Senha

Atualiza a senha do usuário. As senhas do Portal podem ter, no máximo 32 caracteres de comprimento.

Nota: Essa configuração não aparecerá se você tiver efetuado login usando a autenticação do NT ou SSO.

Para alterar a senha, clique em **Salvar**.

Capítulo 11. Reprodução baseada em navegador cxImpact

A reprodução baseada em navegador (BBR) cxImpact permite a reprodução de sessões do visitante diretamente por meio do navegador da web. Por meio de uma interface fácil de usar, é possível revisar em tempo real todas as páginas nas sessões do visitante à medida que elas forem exibidas ao usuário. Ou é possível percorrer com rapidez as páginas selecionadas para identificar problemas que ocorreram durante a sessão.

Os termos a seguir são usados frequentemente:

Reproduzir
Uma *reprodução* é a exibição da experiência do visitante com seu aplicativo da web. Montando todas as solicitações, respostas e dados relacionados na sequência da sessão do visitante, o sistema Tealeaf pode reproduzir a sessão por meio da reprodução baseada em navegador para imitar com precisão a experiência do visitante.

É possível reproduzir as sessões ativas e as sessões concluídas.
Além disso, os usuários com autorização de Administrador podem visualizar detalhes de carregamento da página em tempo real para ajudar no diagnóstico e a identificar arquivos específicos que podem ser a causa de discrepâncias na fidelidade.
Para obter informações sobre como usar a criação de log em tempo real do Replay Server, consulte "Using real-time page load logging information for session diagnostics" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration manual*.
Para obter informações sobre como configurar o Replay Server para usar a criação de log em tempo real, consulte "Replay Server Configuration" no *IBM Tealeaf CX Configuration manual*.

Sessão ativa
Uma *sessão ativa* é uma sessão do visitante com o aplicativo da web ao qual o visitante está incluindo páginas agora mesmo navegando pelo website.

Durante a reprodução de sessões ativas, a BBR atualiza automaticamente as sessões ativas de forma periódica. Quando uma sessão ativa é atualizada, a página de exibição no momento não é atualizada. Quando eventos de UI fazem parte da página atual, uma atualização pode fazer com que a reprodução vá para a página padrão anterior e interrompa a reprodução.

Sessão completa
Uma *sessão completa* é uma sessão do visitante que o visitante concluiu ou abandonou ou que atingiu o tempo limite pelo Tealeaf.

A reprodução baseada em navegador é executada inteiramente no portal e não requer instalação de software adicional para usuários do Tealeaf.

Nota: A BBR mantém e encaminha ao seu navegador os cabeçalhos Set-Cookie necessários para reproduzir uma sessão corretamente. Para assegurar que os cookies do portal sejam mantidos, o Tealeaf reenvia-os ao final de cada solicitação. Se o número máximo de cookies permitidos for excedido, os cookies mais antigos em seu navegador serão descartados, o que permite que a reprodução da BBR e que sua sessão do Portal seja mantida.

A BBR é uma alternativa ao aplicativo de área de trabalho IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) do Tealeaf, que deve ser instalado em cada sistema de desktop do usuário, como uma procura avançada e um sistema de reprodução.

Conceitos relacionados:

"Referência" na página 20

Capítulo 2, "Usando o Tealeaf Portal", na página 21

"Efetuando login no Tealeaf Portal" na página 21

Capítulo 12, "Interface da Reprodução Baseada em Navegador", na página 191

Visão Geral

É possível usar a BBR para concluir as seguintes funções:

- Reproduzir sessões do visitante ou rastrear sessões do visitante em tempo real, à medida que elas ocorrem.
  - A reprodução de sessões ativas à medida que elas ocorrem permite que você forneça suporte ao cliente em tempo real para clientes e diagnostique problemas do aplicativo da web que esteja experimentando pessoalmente.
- Mostrar a entrada do visitante, como texto inserido, as opções de menu selecionadas e os links ou botões clicados.
- Rastrear atividades que ocorrem em diferentes visualizações de uma página dinâmica.
- Visualizar a solicitação bruta e os dados de resposta.
- Realizar drill down nos detalhes da sessão.

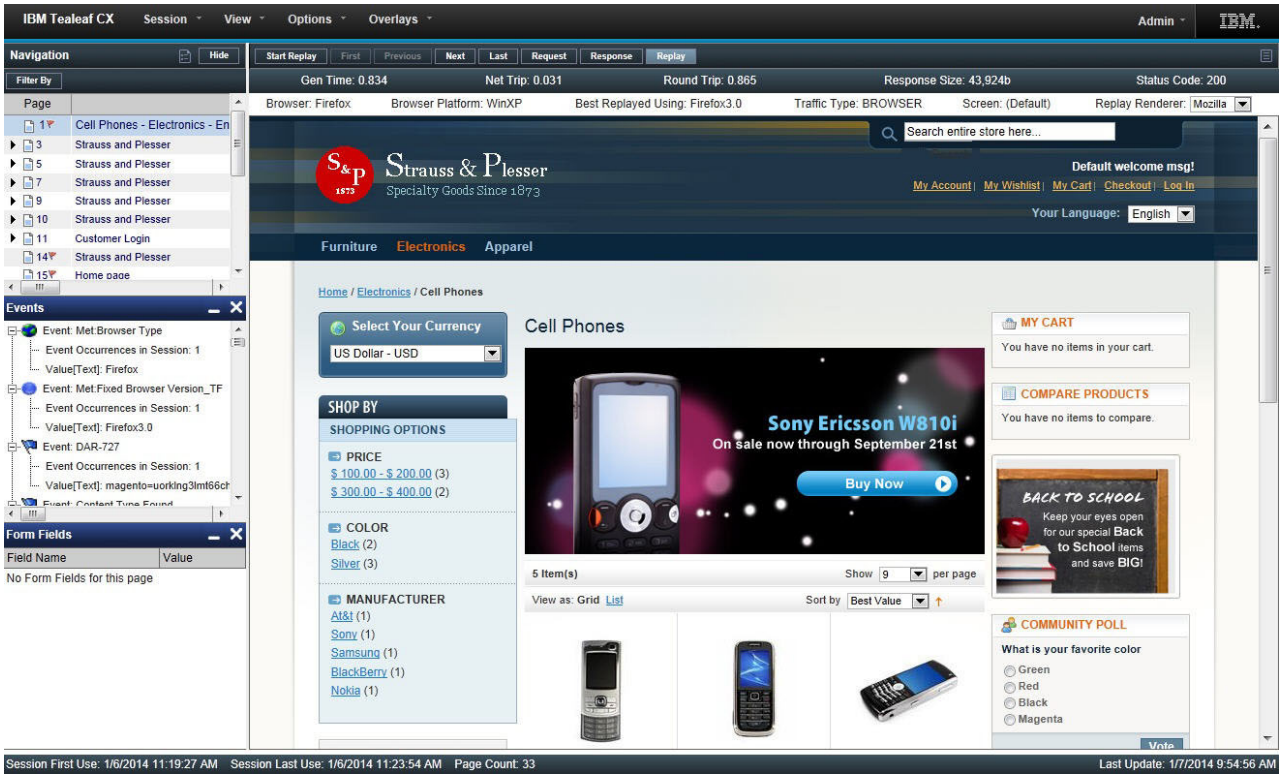


Figura 82. Reprodução Baseada em Navegador (BBR)

Conceitos relacionados:

Capítulo 12, “Interface da Reprodução Baseada em Navegador”, na página 191

Abrindo a BBR

Para abrir a BBR, conclua as seguintes etapas:

Para Sessões Ativas

1. Selecione **Ativo** > **Sessões** no menu do Tealeaf Portal.
2. Ao lado da sessão que você deseja reproduzir, clique no ícone **Reproduzir** ( ).
3. No diálogo pop-up, selecione **Navegador**.
4. A sessão selecionada é aberta na BBR em uma nova janela do navegador.
   - Consulte "Monitoring Active Sessions" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Conceitos relacionados:

“Monitorando Sessões Ativas” na página 31
“Procurando Dados da Sessão” na página 39

Para Sessões Completas

1. Selecione **Procura** > **Sessões completas** no menu do Tealeaf Portal.
2. Selecione um modelo de procura Completo.
3. Especifique os critérios de procura que você está procurando.
4. Ao lado da sessão que você deseja reproduzir, clique no ícone **Reproduzir** ( ).
5. No diálogo pop-up, selecione **Navegador**.
6. A sessão selecionada é aberta na BBR em uma nova janela do navegador.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Reproduzindo Sessões

É possível examinar páginas à medida que elas forem exibidas aos visitantes e reproduzir a experiência do visitante por meio do navegador da web.

Para obter melhores resultados de reprodução, reproduza a sessão no mesmo navegador usado para criar a sessão. Essas informações são exibidas na **Barra de Informações do Agente do Usuário** em **Melhor Reproduzido Usando**.

Nota: A reprodução de sessões em várias guias do navegador ou em várias janelas do navegador não é suportada.

Nota: A BBR não pode configurar cookies que são destinadas a serem capturadas como parte da experiência do visitante. Se os cookies forem integrais para reprodução, você deverá usar, no lugar, o aplicativo de área de trabalho IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

Visualização Reproduzir

Para visualizar uma página como o visitante a vê:

1. Selecione a página na área de janela de Navegação.
2. Na barra de ferramentas, clique no ícone **Reproduzir** ( ).

Reproduzir Sessão

Para reproduzir a sessão inteira do visitante:

1. Selecione a página na qual começar a reprodução na área de janela de Navegação.
2. Clique no ícone **Iniciar reprodução** ( ) na barra de ferramentas.
3. É possível escolher reproduzir a sessão como ela foi capturada ou atrasar cada página um número de segundos predefinido.

Durante a reprodução, um contador na parte superior da página indica quantos segundos restam na reprodução da página atual.

- Para parar a reprodução a qualquer momento, clique no ícone **Pausar** ( ) na barra de ferramentas. A página que está sendo reproduzida atualmente permanece na Área de Janela de Conteúdo para exploração adicional.

Conceitos relacionados:

Capítulo 12, “Interface da Reprodução Baseada em Navegador”, na página 191

Aplicativos de dispositivo móvel e BBR

É possível capturar interações que os usuários de dispositivos móveis têm com seu web site e, em seguida, reproduzir suas sessões usando o Browser Based Replay.

O Browser Based Replay suporta os seguintes tipos de aplicativos de dispositivos móveis:

- **Aplicativos da web móvel:**

  Os aplicativos da web móvel são aplicativos da web que podem ser acessados por dispositivos móveis.
  - O suporte para Aplicativos da web móvel foi introduzido no IBM Tealeaf Versão 8.8
  - Os Aplicativos da web móvel são totalmente codificados em JavaScript e usam classes Java™.
  - Os Aplicativos da web móvel usam somente UIC.
- **Aplicativos nativos**:

  Aplicativos nativos são aplicativos que são *nativos* para os dispositivos móveis nos quais eles são executados.
  - O suporte para Aplicativos nativos foi introduzido no IBM Tealeaf Versão 9.0.
  - Os aplicativos nativos usando a plataforma de sistema operacional iOS ou Android e são *específicos de plataforma* (ou seja, aplicativos iOS não são executados em um dispositivo Android e vice-versa).
- **Aplicativos híbridos**
  - O suporte para Aplicativos híbridos foi introduzido em
  - Com aplicativos híbridos, é possível chamar APIs nativas a partir de um aplicativo da web.

  Nota: No IBM Tealeaf Versão 9.0.1, a Reprodução tem as seguintes limitações para aplicativos híbridos:
  - Apenas 1 webView é suportado.
  - Não há suporte para quadro/iframe no webView.
  - Somente eventos da UI simples são suportados no webView.

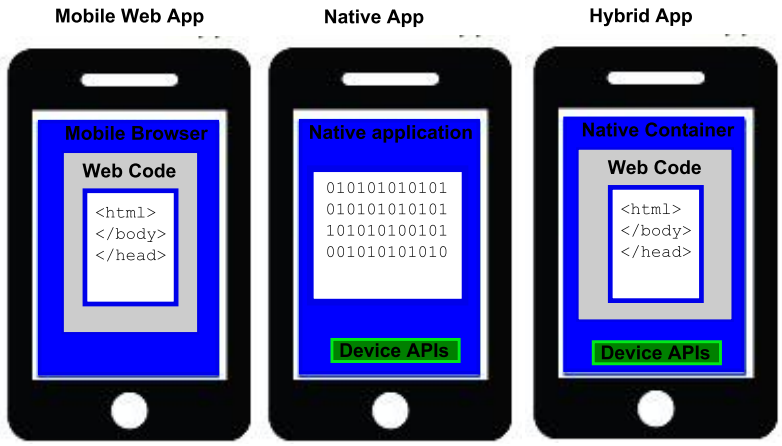


Figura 83. Aplicativos de dispositivo móvel suportados pelo BBR

Reproduzindo sessões de visitantes móveis

Se você tiver licenciado e ativado o módulo IBM Tealeaf CX Mobile, a BBR suportará a reprodução de eventos de interface com o usuário que são capturados a partir do navegador móvel do visitante.

Para renderizar sessões que são capturadas de dispositivos móveis para exibição no navegador da web, o Tealeaf Replay Server usa um renderizador integrado que é baseado no mecanismo Chromium. Para obter melhores resultados na reprodução de sessões baseadas em dispositivos móveis, use o navegador Chrome no Browser-Based Replay.

O módulo IBM Tealeaf CX Mobile é um módulo licenciado separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

Nota: Se o módulo IBM Tealeaf CX Mobile não estiver licenciado, haverá limitações que são aplicadas à reprodução de sessões na BBR.

A maneira na qual você trabalha com sessões de dispositivos móveis no BBR é basicamente a mesma de sessões de dispositivos não móveis.

Ao reproduzir sessões a partir de um dispositivo móvel no BBR, uma representação gráfica do dispositivo é exibida na área de visualização.

Selecione **Opções** > **Redimensionar visualização para corresponder à sessão** quando reproduzir uma sessão de dispositivo móvel.

As interações de visitante com o aplicativo móvel são representadas graficamente. Por exemplo, se o visitante tocou duas vezes em um elemento da UI na tela do aplicativo móvel, o BBR representará essa ação na tela na área de visualização da seguinte forma:

Gestos de dispositivo móvel no BBR

Quando um visitante interage com seu website baseado em dispositivo móvel, aplicativo móvel ou aplicativo híbrido nativo usando um dispositivo de toque (por exemplo, um smart phone ou tablet), é possível reproduzir os *gestos* a partir dessa experiência no BBR.

A capacidade de capturar e reproduzir gestos de dispositivo móvel (por exemplo, gestos `tocar` e `deslizar os dedos`) oferece um insight das interações que são específicas da experiência do usuário de um dispositivo móvel.

Nota: Se não houver uma licença de dispositivo móvel, o gesto Reproduzir não será suportado.

A capacidade de visualizar gestos de dispositivo móvel no BBR pode ajudar a identificar e resolver problemas de pontos críticos de clientes e abordar falhas de design em seu website ou aplicativo que, de outra forma, podem ter passado despercebidos. Por exemplo, vamos supor que sua empresa tem um aplicativo financeiro móvel para seus clientes. Um cliente acessa o aplicativo financeiro a partir de seu dispositivo móvel para visualizar seu saldo da conta. Após visualizar o saldo da conta, o cliente deseja voltar à página inicial do aplicativo para executar uma transação diferente. O usuário toca o logotipo na parte superior da página de saldo da conta várias vezes, considerando que o logotipo funciona como um link para a página inicial. No entanto, o desenvolvedor de aplicativos para o aplicativo móvel não codificou o logotipo para vincular-se à página inicial. Portanto, o usuário fica frustrado e confuso sobre como navegar de volta para a página inicial. Tendo acesso a gestos de dispositivo móvel no BBR, é possível ver onde o visitante teve dificuldade (vários toques no logotipo) e é possível compartilhar essa informação com o desenvolvedor de aplicativos móveis.

Nota: O destaque no BBR não é suportado para gestos de dispositivo móvel (mensagens tipo 11).

Os gestos são ativados nas estruturas suportadas da seguinte forma:

Tabela 16. Ativando tabela de referência de gestos

Estrutura	Método para ativar	Para obter informações adicionais, consulte
iOS	Os gestos são ativados no arquivo `TLFConfigurableItems.plist` em cada aplicativo no qual você deseja capturar gestos.	*IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework Guide*
Android	Os gestos são ativados no arquivo `mainActivity.jar` em cada aplicativo no qual você deseja capturar gestos UIC.	*IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide*
Aplicativo da web baseado em Java	Os gestos são ativados no objeto de configuração do arquivo `TealeafSDK.js`.	*IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Guide*

Analisando eventos de gesto no BBR

Ao reproduzir sessões a partir de um dispositivo móvel no BBR, uma representação gráfica de um dispositivo móvel é exibida na área de visualização.

Como BBR padrão, é possível reproduzir a sessão do cliente do início ao final, ou percorrer a sessão, uma página por vez, clicando nos eventos da UI na área de janela Navegação.

O gestos são exibidos graficamente na representação gráfica do dispositivo.

Além disso, é possível revisar os formatos de mensagens de solicitação e de resposta.

Conceitos relacionados:

"Destaque de Reprodução" na página 222

Eventos de gestos capturados:

Os gestos que são usados para selecionar itens em um aplicativo ou para ajustar visualizações no aplicativo são capturados pelo Tealeaf.

Gestos de toque

Essa tabela lista e descreve os gestos de toque que são capturados de aplicativos da web e móveis:

Nota: As setas que ilustram a direção de um gesto de deslizamento de dedos ou de pinça não são suportadas pelo navegador Internet Explorer.

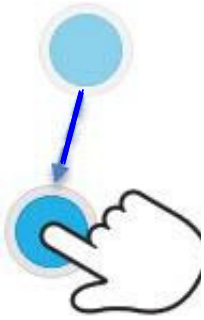
Tabela 17. Gestos de toque

Nome do gesto	Descrição	Imagem exibida na Reprodução
Tocar	Esse gesto é um gesto de um dedo. Para um gesto de toque, um dedo toca e se ergue da tela em 1 local.	
Tocar e Manter pressionado	Esse gesto é um gesto de um dedo. Para um gesto Tocar e Manter pressionado, um dedo pressiona e permanece na tela até que as informações sejam exibidas ou ocorra uma ação. **Nota:** A resposta a um gesto Tocar e manter pressionado pode variar de um aplicativo para outro. Por exemplo, um gesto Tocar e Manter pressionado pode exibir uma bolha de informações, ampliar o conteúdo sob o dedo ou apresentar ao usuário um menu de contexto.	
Toque duplo	Esse gesto é um gesto de um dedo. Para um gesto de toque duplo, um dedo toca duas vezes muito próximas uma da outra em 1 local da tela.	

Gestos de deslizamento de dedos

Essa tabela lista e descreve os gestos de deslizamento de dedos que são capturados de aplicativos da web e móveis:

Tabela 18. Gestos de deslizamento de dedos

Nome do gesto	Descrição	Imagem exibida na Reprodução
Deslizar os dedos verticalmente	Esse gesto é um gesto de um dedo. Para um gesto de deslizamento de dedos vertical, um dedo: 1. toca e mantém pressionado em 1 local da tela, 2. continua a envolver tela enquanto se move para cima ou para baixo 3. ergue-se da tela em um local diferente. **Nota:** O toque inicial fica com a cor mais clara, enquanto o destino é destacado por uma cor mais escura	
Deslizamento de dedos vertical	Esse gesto é um gesto de um dedo. Para um gesto de deslizamento de dedos horizontal, um dedo: 1. toca e mantém pressionado em 1 local da tela, 2. continua a envolver tela enquanto se move para a esquerda ou para a direita 3. ergue-se da tela em um local diferente. **Nota:** O toque inicial fica com a cor mais clara, enquanto o destino é destacado por uma cor mais escura	

Gestos de redimensionamento

Essa tabela lista e descreve os gestos de redimensionamento que são capturados de aplicativos da web e móveis:

Nota: Consulte *IBM Tealeaf Customer Experience 9.0.1 Release Notes* para obter informações sobre uma limitação conhecida para manipular alguns gestos de pinça do iOS.

Tabela 19. Gestos de redimensionamento

Nome do gesto	Descrição	Imagem exibida na Reprodução
Abertura de pinça	Às vezes referido como um gesto de *dispersão*, esse é um gesto de dois dedos. Para um gesto de abertura de pinça, 2 dedos: 1. toque e mantenha pressionado em 1 local da tela, 2. mantenha contato com a tela enquanto os dedos se movem separados uns dos outros em qualquer direção, 3. levante os dedos da tela para um novo local.	 **Nota:** As senhas de acompanhamento indicam a direção (aberta ou fechada) da pinça
Fechamento de pinça	Esse é um gesto de dois dedos. Para um gesto de redimensionamento de fechamento de pinça, 2 dedos: 1. toque e mantenha pressionado em 1 local da tela, 2. mantenha contato com a tela enquanto os dados se movem separados uns dos outros, 3. levante os dedos da tela para um novo local.	 **Nota:** As senhas de acompanhamento indicam a direção (aberta ou fechada) da pinça

Reproduzindo sessões que possuem dados da web e móveis

É possível usar o BBR para reproduzir sessões que contêm dados "híbridos" (dados capturados de um dispositivo móvel e de um webView).

A Reprodução Híbrida para Tealeaf Versão 9.0.1 requer o SDK versão 9.0.1 do dispositivo móvel. Se estiver executando uma Versão pré-9.0.1 do Replay Server, a Reprodução Híbrida não funcionará.

Se estiver usando as reproduções nativa e híbrida juntas, considere configurar um servidor com um endereço IP de rede diferente, que seja separado do servidor de reprodução e implementar as seguintes estruturas de pasta para reproduções híbrida e nativa:

- Para Reprodução Nativa:
  - `D:\IBM\IBM Tealeaf CX\ReplayServer\Idt`

    A pasta **Idt** contém a biblioteca dojo.
  - `D:\IBM\IBM Tealeaf CX\ReplayServer\TLT`

    A pasta **TLT** contém os modelos de reprodução nativa.
- Para Reprodução Híbrida:
  - `C:\IBM\IBM Tealeaf CX\ReplayServer\Apps\mobile app name\mobile app verson\images`

    A pasta **images** contém os recursos de imagem estática.
  - `C:\IBM\IBM Tealeaf CX\ReplayServer\Apps\mobile app name\mobile app verson\css`

    A pasta **css** contém o recurso css estático.

Nota: Se o caminho original para o arquivo de recurso estático for `file:///abc/def.jpg`, copie `def.jpg` para `IBM Tealeaf install dir\ReplayServer\Apps\mobile app name\mobile app verson\`.

A reprodução de sessões que contêm dados que foram capturados de várias origens é conhecida como *Reprodução híbrida*.

Para obter informações sobre como incluir código de captura nos eventos que você deseja capturar, consulte o *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Guide*.

Se estiver usando o BBR para Reprodução híbrida, será necessário fazer upload para o Replay Server de todos os recursos estáticos capturados do dispositivo móvel. Exemplos de recursos estáticos incluem arquivos de imagem e arquivos de folha de estilo em cascata (css).

Faça upload dos recursos estáticos para o seguinte diretório:

`ReplayServer/Apps/`*`mobile app name/mobile app verson/`*

em que os valores para *mobile app name* e *mobile app verson* são extraídos da ocorrência JSON. Por exemplo:

Figura 84. Amostra de ocorrência JSON

```
{
    "serialNumber": 0,
    "messageVersion": "0.0.0.1",
    "sessions": [
        {
            "startTime": 1328311295574,
            "id": "945202AC4E93104E05EDADE1F6059B97",
            "messages": [
                {
                    "offset": 124,
                    "contextOffset": 4556,
                    "type": 2,
                    "logicalPageName": "HomeActivity"
                }
            ]
        }
    ],
    "clientEnvironment": {
                "height": 800,
                "osVersion": "2.2",
                "pixelDensity": 1.5,
                "width": 480,
                "deviceHeight": 533.3300170898438,
                "osType": "Android",
                "mobileEnvironment": {
```

```
            "appName": "sdkTest4",
            "android": {
                "keyboardType": "QWERTY",
                "brand": "generic",
                "fingerPrint": "generic/sdk/generic/:2.2/FRF91/43546:eng/test-keys"
            },
            "totalMemory": 459243520,
            "totalStorage": 45568,
            "orientationType": "PORTRAIT",
            "appVersion": "1.0",
            "manufacturer": "unknown",
            "userId": "d192d257-b308-42cf-aacc-2dd034c232bd",
            "locale": "English (United States)",
            "deviceModel": "Android Simulator",
            "language": "English"
        },
        "deviceWidth": 320
    }
}
```

Nota: O caminho para as imagens e os recursos css são relativos no arquivo html onde são usados.

Usando o Figura 84 na página 182 como um exemplo, o caminho para o qual você faz upload dos recursos estáticos é:

`ReplayServer/Apps/sdkTest4/1.0/`

Captura e Reprodução do DOM

A Captura e Reprodução Clássicas funcionam bem para cenários tradicionais de interação do cliente com o website, em que tudo o que executa o aplicativo e ou website está contido na resposta para a solicitação de clientes.

Para cenários atualmente não suportados pela Captura e Reprodução clássicas, use a Captura e Reprodução do DOM. Por exemplo, use a Captura e Reprodução do DOM para cenários em que um JavaScript complexo é executado em um único aplicativo de página ou para um cenário de teste multivariado.

Benefícios da Captura e Reprodução do DOM

Com a Captura e Reprodução do DOM, você tem:

- Mais controle sobre interação dinâmica
- Mais dados na sessão
- Menos trabalho do Rich Internet Application (RIA)

Considerações para usar a Captura e Reprodução do DOM

Antes de usar a Captura e Reprodução do DOM, considere o impacto do uso da Captura e Reprodução do DOM:

- O uso da Captura e Reprodução do DOM requer tarefas de configuração extras no lado da Captura.

  É necessário ativar a captura de DOM e configurar os limites de tamanho de mensagem.
- Use a Captura e Reprodução do DOM criteriosamente.

  A captura do DOM para cada evento da UI ou cada ação de página pode resultar em uma grande quantidade de dados sendo enviados para o servidor, o que pode ser problemático, dependendo da largura da banda de seu site e da capacidade do servidor.

Captura e Reprodução Clássicas versus Captura e Reprodução do DOM

Essa tabela compara a Captura e Reprodução Clássicas e a Captura e Reprodução do DOM:

Tabela 20. Comparando a Captura e Reprodução clássicas com a Captura e Reprodução do DOM

Para a Captura e Reprodução Clássicas. . .	Para a Captura e Reprodução do DOM. . .
O SDK de Captura da UI coleta evento	O SDK de Captura da UI coleta o DOM após o evento
O processamento de sessão da caixa de resposta estática inclui o agente do usuário + SDK de Captura da UI	O processamento de sessão da caixa de resposta estática inclui o agente do usuário + SDK de Captura da UI
Ao rechamar uma sessão para reprodução, acesse os Mecanismos de renderização dentro da Reprodução	Usa o DOM capturado para exibir uma página no BBR; não usa os Mecanismos de renderização.
Usa o agente de renderização baseado no agente do usuário	Não usa o agente de renderização.
O Mecanismo de renderização executa JavaScript para conteúdo dinâmico	Usa o DOM exato que o usuário viu no momento da captura, em vez de uma simulação pelo renderizador.
O HTML consiste em resposta renderizada novamente.	O HTML consiste na resposta + DOM.
BBR renderiza HTML no navegador	BBR renderiza HTML no navegador

Desempenho e Captura e Reprodução do DOM

O uso da Captura e Reprodução do DOM em vez da Captura e Reprodução clássicas pode resultar em desempenho mais rápido no tempo de reprodução e em uma experiência de reprodução mais real, porque:

- A captura e reprodução clássicas dependem do Mecanismo de renderização para renderizar uma página no BBR, enquanto a Captura e Reprodução do DOM usam o DOM capturado para exibir uma página no BBR.

  Como a Captura e Reprodução do DOM não dependem de um processo de renderização, há menos recursos envolvidos para exibir a página, resultando em melhor desempenho no BBR.
- A captura e reprodução clássicas processam conteúdo dinâmico quando a sessão é rechamada, enquanto a Captura e Reprodução do DOM capturam conteúdo dinâmico no DOM (na primeira vez que isso acontece com o usuário).

  Como a Captura e Reprodução do DOM usam o DOM exato que o usuário viu no momento da captura, em vez de uma simulação produzida por um Mecanismo de renderização, a Captura e Reprodução do DOM fornecem uma experiência de reprodução "mais real".

Como funciona a Captura e Reprodução do DOM

A Captura do DOM depende do Modelo de Objeto de Documento (DOM), que fornece uma representação estruturada da página da web (documento). O Serviço Captura do DOM captura uma "captura instantânea" do DOM renderizado. A "captura instantânea" é enviada para o servidor como uma mensagem JSON Tipo 12. O Replay Server processa o DOM para Browser Based Replay (BBR).

Estágios de Captura e Reprodução do DOM

Existem quatro estágios de Captura e Reprodução do DOM:

Estágio	Processando
Captura	Durante esse estágio, o UI Capture processa a mensagem do DOM em uma solicitação de ocorrência da UI.
Processamento de PCA	Durante esse estágio, o PCA manipula a descompactação dos dados de POST compactados.
Processamento de pipeline	Durante esse estágio, o pipeline move o DOM capturado da ocorrência da UI para uma ocorrência 'virtual' que usa o DOM capturado como a resposta da ocorrência.

Estágio	Processando
Reproduzir	Esse estágio processa a sessão no servidor de reprodução, de acordo com as regras definidas.

Captura

Após a captura do DOM bruto, o Tealeaf atualiza variáveis de entrada e aplica a máscara de privacidade, de acordo com as regras de máscara de privacidade do UI Capture. Os elementos de script sequenciais são excluídos.

Se o DOM capturado estiver abaixo do limite de tamanho configurado, a captura será serializada no formato da mensagem JSON Tipo 12. A mensagem é compactada ou não, dependendo das configurações. Se o DOM capturado estiver acima do limite de tamanho configurado, a captura será descartada e uma mensagem de erro será registrada.

Processamento do PCA

Os dados de captura do DOM são enviados do UIC de duas maneiras:

1. Texto JSON sem compactação
2. Texto JSON com compactação gzip

Processamento de pipeline

O pipeline do Windows move o DOM capturado da ocorrência da UI para uma ocorrência virtual com o DOM capturado como uma resposta. Os dados de Captura do DOM são removidos do JSON e os metadados são modificados. A ocorrência virtual tem a mesma PAGE URL que a ocorrência da UI que tinha os dados capturados do DOM.

Reproduzir

O servidor de reprodução processa a sessão de acordo com as regras definidas. Para páginas nas quais a Captura do DOM está ativada, o servidor de reprodução passa pelos eventos da UI e identifica os eventos que possuem um DOM capturado associado a eles. O Replay Server usa o ID da página e token do DOM capturado para identificar a ocorrência virtual e o DOM renderizado para o evento da UI.

Reproduzindo sessões com DOM capturado

As regras de reprodução são usadas para determinar se a reprodução de Captura do DOM está ativada ou desativada para uma determinada URL da página.

A Reprodução processa a sessão de acordo com as regras.

Para páginas nas quais a Captura do DOM está ativada, a Reprodução identifica os eventos de UI na página que têm o DOM capturado associado a eles.

Nota: Se não houver nenhuma Captura do DOM associada a um evento de UI, a Reprodução não exibirá o evento na lista de navegação do BBR.

A Reprodução usa o ID da página e o token associados ao DOM capturado para identificar a ocorrência virtual na sessão que está marcada com as mesmas

informações em seus cabeçalhos de solicitação. A Reprodução associa a resposta da ocorrência virtual como o DOM renderizado para o evento da UI.

Trabalhando com sessões no BBR que têm o DOM capturado

Tempo Limite da Sessão

Se uma sessão da BBR ficou ociosa por 30 minutos, ela atingirá o tempo limite pelo servidor. Se você falhar em navegar para novas páginas dentro do período do tempo limite, deverá fechar e recarregar a sessão na BBR para continuar a navegar.

- Verifique o identificador de sessão e a página em que você estava antes de clicar em **Fechar**.

Localizando Páginas

Na área de janela de navegação, é possível revisar as páginas da sessão atual que se aplicam ao modo atual. Por exemplo, se você estiver atualmente no modo Reprodução, apenas as páginas que podem possivelmente ser reproduzidas na BBR serão exibidas na área de janela de navegação.

- Para ver uma lista de todas as páginas da sessão, clique no ícone **Lista de Páginas** (

) na barra de ferramentas.
- Para ir para uma página, clique no ícone de seta azul na coluna mais à esquerda da Lista de Páginas.

Gerenciando Áreas de Janela da BBR

A Interface de Reprodução Baseada em Navegador pode ser alterada para exibir o conteúdo mais importante necessário para localizar páginas e sessões de reprodução.

É possível alterar a exibição das áreas de janela na barra lateral esquerda e em toda a barra lateral, também.

- Para ocultar a exibição da barra lateral inteira, clique no ícone **Ocultar** (

) na barra de ferramentas da BBR.
- Para exibir a barra lateral quando ela estiver oculta, selecione **Opções** > **Opções** > **Mostrar Barra Lateral** na barra de ferramentas da BBR.
- Para fechar uma subárea de janela, clique no ícone X em seu canto.

  Nota: Não é possível fechar a área de janela Navegação. Para ocultá-la, feche a barra lateral inteira.
- Para exibir novamente uma área de janela oculta, é possível ativá-la por meio do submenu **Opções** > **Opções**.
- Para minimizar uma subárea de janela, clique no ícone Minimizar, em seu canto. As outras áreas de janela expandem para ocupar o seu espaço.

Procurando Sessões Arquivadas para Texto

Por meio da BBR, é possível procurar sessões completas para texto que você vê durante a reprodução. Esse mecanismo é útil para corresponder os resultados de sessões ativas com atividades que já foram processadas pelo sistema Tealeaf.

1. Para procurar sessões completas para uma sequência de texto, selecione **Opções** > **Procurar Sessões Completas** na barra de ferramentas da BBR.

2. Na caixa de diálogo, insira o texto a ser procurado.
   - Para copiar texto para a caixa de diálogo, selecione-o na área de janela Conteúdo. Em seguida, na caixa de diálogo, clique em **Copiar Texto Selecionado**.
3. Para procurar o texto inserido, clique em **Procurar**.
   - Todas as Caixas disponíveis são procuradas nas datas disponíveis.
   - Enviar uma procura fecha a reprodução atual.
   - Para cancelar a procura em andamento, clique em **Parar Procura**. Todos os resultados recuperados são exibidos.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Compartilhando Reproduções

É possível compartilhar suas reproduções com outros usuários do Tealeaf. Cada reprodução pode ser acessada por meio de uma URL no servidor Tealeaf, e essa URL pode ser compartilhada com outros para permitir que eles vejam a mesma reprodução.

Compartilhando com Email

Para enviar uma URL por email:

1. Selecione **Opções** > **Sessões** > **Enviar Link por Email** a partir da barra de ferramentas da BBR.
2. Insira os endereços de email dos indivíduos que devem receber o email. Separe cada endereço de email por uma vírgula. Não inclua espaços ou retornos de linha.

   Nota: A lista de endereços de email é autenticada com relação a usuários conhecidos do sistema Tealeaf.
3. Insira um título para a sessão de reprodução. Esse título é exibido como o texto de exibição para o link da URL.
4. Se necessário, é possível incluir uma mensagem com seu link de reprodução.
   - Não é necessário incluir a URL na mensagem.
5. Para enviar a mensagem, clique em **OK**.

Copiar o Link da Sessão

Se necessário para outros propósitos, será possível recuperar e copiar a URL para a área de transferência de sua área de trabalho local para colar em qualquer outro lugar.

1. Selecione **Opções** > **Sessão** > **Copiar Link para a Sessão** na barra de ferramentas da BBR.
2. O link é exibido na barra de endereço na parte superior da janela da BBR. Para copiá-lo, pressione `CTRL + C`.
3. Cole-o, conforme necessário.
4. Para fechar a barra de endereço, clique no **X** no lado direito da tela.

Conceitos relacionados:

Capítulo 12, "Interface da Reprodução Baseada em Navegador", na página 191

Criando Dados do Evento a Partir da BBR

Por meio do menu de contexto no modo Reproduzir, Solicitação ou Resposta, é possível criar eventos que são baseados em suas seleções na BBR. Com base no texto selecionado, um atributo da ocorrência é criado e uma definição de evento é pré-preenchida com valores para identificar com precisão o texto selecionado nos dados da sessão.

Nota: Como uma precaução antes de começar, é necessário verificar se não há mudanças não salvas no Tealeaf Event Manager.

1. Selecione o texto. Este texto pode ser um elemento HTML no modo Reproduzir, um par nome-valor no modo Solicitação, um cabeçalho no modo Resposta ou outra seleção de texto.
2. Clique com o botão direito do mouse e selecione uma das seguintes opções:

   Opcional
   Descrição

   Criar Novo Evento a partir da seleção...
   Quando texto estiver selecionado, esse comando do menu de contexto estará disponível para criar um evento a partir do texto selecionado. O Tealeaf Event Manager é pré-preenchido com valores para corresponder ao texto selecionado.

   Criar Novo Atributo da Ocorrência a partir da seleção...
   Quando texto estiver selecionado, esse comando de menu de contexto estará disponível para criar um atributo da ocorrência que usa o texto selecionado como o padrão a ser correspondido. O Tealeaf Event Manager é pré-preenchido com valores para corresponder ao texto selecionado.

   Nota: Os atributos da ocorrência que são criados a partir da BBR são correspondidos em uma sequência de texto fixa. Como esses atributos sempre retornam o mesmo valor, eles não têm permissão para serem usados para preencher dimensões.
3. O Tealeaf Event Manager é aberto, com a nova definição previamente preenchida com parâmetros de detecção para identificar a seleção.
4. Continue a especificar o atributo de evento ou da ocorrência.
5. Para salvar as mudanças, clique em **Salvar Rascunho**.

   Nota: Se você clicar em **Cancelar** para cancelar uma criação de eventos, o atributo da ocorrência para corresponder o evento já estará salva como um rascunho. É necessário excluir o atributo da ocorrência de rascunho por meio da guia Atributos da ocorrência ou reverter todas as mudanças, que removem todas as mudanças locais, de rascunho por meio do Tealeaf Event Manager.
6. Para confirmar suas mudanças no servidor, clique em **Salvar Mudanças**.
7. Os dados do atributo de evento e da ocorrência são criados.

Configuração

É possível configurar o servidor de reprodução ou o servidor proxy associado.

Configurando o Servidor de Reprodução

Os administradores do Tealeaf podem criar e configurar instâncias do Replay Server por meio da página Gerenciamento de Portal. Vários Servidores de Reprodução podem ser implementados para distribuir o carregamento de renderização da BBR entre vários servidores.

Configurando Regras de Reprodução da BBR

Os administradores do Tealeaf podem configurar as regras de reprodução que são aplicadas ao Browser-Based Replay por meio da configuração do Replay Server na página Gerenciamento do Portal.

Conceitos relacionados:

Capítulo 15, “Regras de Reprodução da BBR”, na página 237

Configurando o Proxy

Se um proxy estiver em uso para conexões do broker entre usuários da BBR e o Servidor de Reprodução e o servidor de origem, revise e conclua as seguintes mudanças na configuração.

Suporte de Identificação ESI

A BBR fornece suporte parcial das identificações de inclusão de ESI, que são um formulário de armazenamento em cache de páginas dinâmicas parciais, sem configuração adicional. Consulte "RealiTea Viewer - Replay Rules" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

Capítulo 12. Interface da Reprodução Baseada em Navegador

A janela BBR é dividida em quatro áreas de janela e inclui uma barra de ferramentas e várias barras estatísticas por meio das quais é possível controlar a reprodução e a revisão dos dados da sessão.

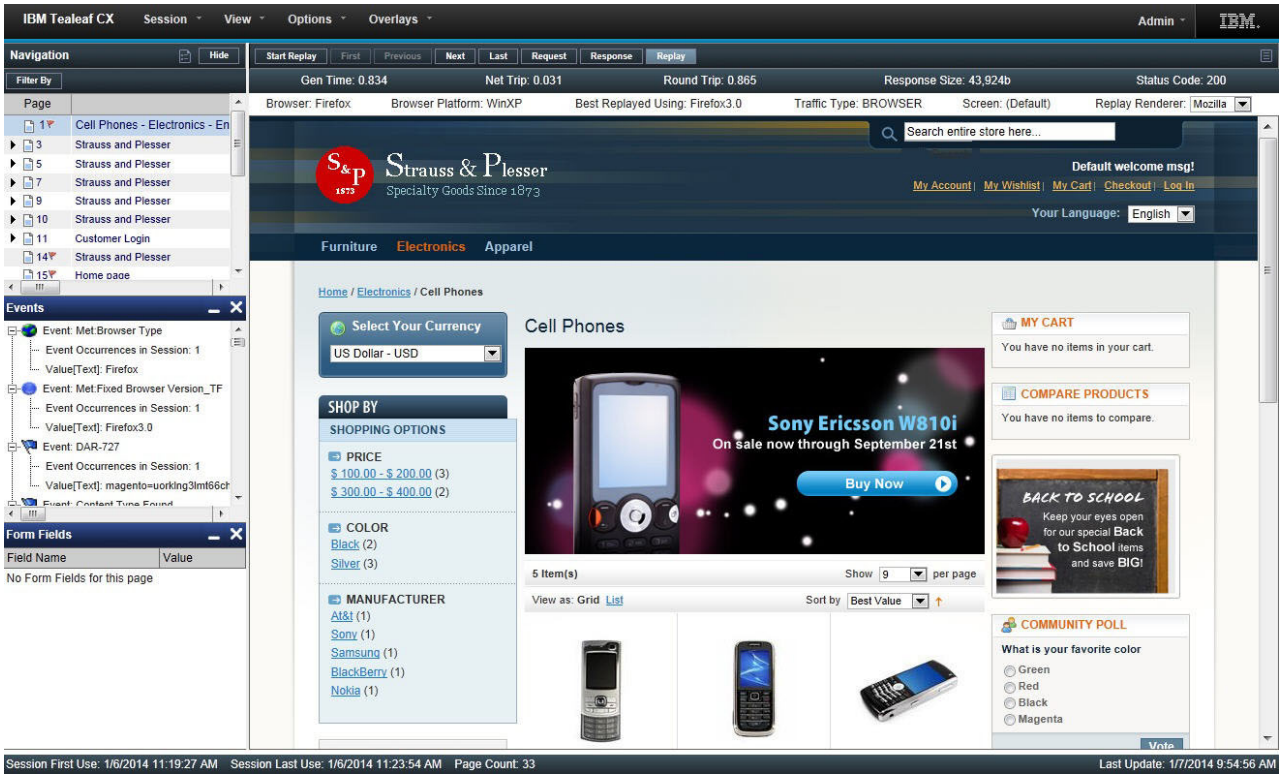


Figura 85. Área de Trabalho da Reprodução Baseada em Navegador (BBR)

Componentes de UI

- Barra de Ferramentas - A área na parte superior da página que contém controles e exibições para a reprodução de sessões.
- Área de Janela de Conteúdo - A janela grande na lateral direita. Ela exibe ocorrências reproduzidas, solicitações analisadas e respostas brutas.
  - Estatísticas de Página - As estatísticas que estão relacionadas à página exibida atualmente.
- Barra Lateral - A barra lateral esquerda contém várias áreas de janela que permitem a revisão das páginas de sessão, eventos e dados do campo de formulário. Essa página pode ser alternada para exibição. Consulte "BBR Options" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
  - Área de Janela de Navegação - A lista de páginas dentro da sessão que pode ser reproduzida. Clique em uma entrada para exibi-la na janela de conteúdo. O texto em vermelho indica uma ocorrência que retornou um erro, como HTTP 400+ ou 500+, ou uma solicitação que o usuário cancelou antes de seu carregamento ser concluído.

  - Área de Janela de Eventos - Os eventos que foram disparados para a ocorrência selecionada atualmente. Cada evento é vinculado a um relatório de gráfico de evento para esse evento.
  - Área de Janela Campos de Formulário - Os campos de formulário postados e os campos de URL analisados que são associados à ocorrência. Esses valores são usados para destacar os campos de formulário que o visitante enviou.
- Estatísticas da Sessão - Na parte inferior da página, é possível revisar as estatísticas sobre a sessão atual.

Conceitos relacionados:

"Barra de Ferramentas" na página 198

"Estatísticas de Página" na página 209

"Estatísticas da Sessão" na página 219

Referências relacionadas:

"Área de Janela de Conteúdo" na página 201

"Área de Janela de Navegação" na página 209

"Área de Janela Eventos" na página 215

"Área de Janela Campos de Formulário" na página 218

Menu da Sessão

O menu **Sessão** fornece várias opções para a sessão que você está visualizando. Uma marca de seleção à esquerda de uma opção significa que ela está ativada.

Nota: O menu **Sessão** não estará disponível se todos os recursos subjacentes estiverem desativados separadamente na BBR. T

Opção Descrição

Abrir TLA
Essa opção permite que você abra um arquivo de sessão arquivado na BBR para reprodução. As regras de reprodução são aplicadas durante a reprodução.

Nota: Os arquivos TLA que são carregados por meio da BBR não têm regras de Privacidade On Demand que são aplicadas a eles e poderão apresentar um risco de segurança se este recurso estiver ativado.

Visualizar no RTV
Selecione essa opção para visualizar a sessão atual no RTV em vez da BBR.

Exportar como TLA
Exporte a sessão atual como um arquivo TLA.

Enviar para Testador de Evento
Envie a sessão atual para o Testador de Evento. O Testador de Evento pode ser usado para avaliar definições de evento com relação às sessões que são localizadas por meio da procura ou transferidas por upload para o servidor.

Enviar link por email para a sessão
Essa opção abre uma janela para enviar por email um link direto para a sessão BBR. Uma mensagem pode ser incluída com o link. Os links de reprodução da BBR podem ser configurados por último para um número de dias predefinido.

Copiar Link para Sessão
O link direto para a sessão é exibido no local da barra de ferramentas. Clique em **X** para fechá-la e exibir novamente a barra de ferramentas.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Capítulo 11, "Reprodução baseada em navegador cxImpact", na página 173

Menu Visualizar

O menu **Visualizar** fornece várias visualizações para sua sessão atual. Uma marca de seleção à esquerda de uma opção significa que ela está ativada.

Opção Descrição

Mostrar
Barra lateral: Abre a exibição da barra lateral que contém as áreas de janela Navegação, Eventos e Campos de formulário.

Painel de eventos: Abre a exibição do Painel de eventos. Esse painel só pode ser exibido na visualização Reproduzir.

Painel de campo de formulário: Abre a exibição do painel Campos de formulário. Esse painel só pode ser exibido na visualização Reproduzir.

Reproduzir
Na visualização Reproduzir, a página da web é exibida como vista pelo visitante.

Solicitação
Na visualização Solicitação, a Área de janela de conteúdo exibe os cabeçalhos da solicitação que são enviados pelo navegador do visitante para o servidor da web.

Resposta
Na visualização Resposta, o HTML bruto enviado do servidor da web para o navegador do visitante é exibido na Área de janela de conteúdo.

Detalhes do Carregamento da Página
Visualiza a tela Detalhes do Carregamento da Página.

Informações do Agente do Usuário
Exibe informações do agente do usuário para a sessão. Um *agente do usuário* é a entidade que é usada para contatar o seu aplicativo da web. Em muitos casos, o agente do usuário é um navegador da web.

Para obter uma lista dos campos do agente do usuário padrão que são capturados e mantidos pelo IBM Tealeaf, consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no Manual de administração do IBM Tealeaf cxImpact.

Lista de Páginas Completa
Abre a Lista de Páginas.

Logs da ocorrência da página
Exibe os logs dos mecanismos de renderização que mostram o processamento sendo executado pelo Replay Server.

Essa opção está disponível somente para usuários com autorização de Administrador.

As informações nos logs de Ocorrência de página podem ajudar os usuários a diagnosticar e resolver problemas relacionados à sessão do cliente.

Para obter informações sobre como usar a criação de log em tempo real do Replay Server, "Using real-time page load logging information for session diagnostics", consulte no *IBM Tealeaf cxImpact Administration manual*.

Anotações
Visualizar anotações existentes ou incluir anotações.

Conceitos relacionados:

"Detalhes do Carregamento da Página" na página 206

Capítulo 13, "Rastreando Interações por Meio da BBR", na página 221

Tarefas relacionadas:

"Visualização Reproduzir" na página 176

Referências relacionadas:

"Área de Janela Eventos" na página 215

"Área de Janela Campos de Formulário" na página 218

"Visualização Solicitação" na página 204

"Visualização Resposta" na página 205

"Lista de Páginas" na página 199

Menu de Opções

Opcional
Descrição

Menu Visualizar

Detalhes do Carregamento da Página
Visualiza a tela Detalhes do Carregamento da Página. Consulte "Browser Based Replay Interface" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Informações do Agente do Usuário
Exibe informações do agente do usuário para a sessão.

- Um *agente do usuário* é a entidade que é usada para contatar o seu aplicativo da web. Em muitos casos, o agente do usuário é um navegador da web.

Logs de processamento
Exibe os logs dos mecanismos de renderização que mostram o processamento sendo executado pelo Replay Server.

Essa opção está disponível somente para usuários com autorização de Administrador.

As informações nos logs de processamento podem ajudar os usuários a diagnosticar e resolver problemas relacionados à sessão do cliente.

Para obter informações sobre como usar a criação de log em tempo real do Replay Server, consulte "Using real-time page load logging information for session diagnostics" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration manual*.

Lista de Páginas Completa
Abre a Lista de Páginas.

Menu da Sessão

Nota: O menu da Sessão não estará disponível se todos os recursos subjacentes forem desativados separadamente na BBR.

Nota: O menu da Sessão não estará disponível se a sessão atual foi carregada a partir de um arquivo TLA.

Enviar para Testador de Evento
Envie a sessão atual para o Testador de Evento.

- O Testador de Evento pode ser usado para avaliar definições de evento com relação às sessões que são localizadas por meio da procura ou transferidas por upload para o servidor.

Enviar Link por Email
Abre uma janela para enviar por email um link direto para a sessão da BBR. Uma mensagem pode ser incluída com o link.

- Os links de reprodução da BBR podem ser configurados por último para um número de dias predefinido.

Copiar Link para Sessão
O link direto para a sessão é exibido no local da barra de ferramentas. O botão **X** a fecha e exibe novamente a barra de ferramentas.

Visualizar no RTV
Faz o download da sessão para a visualização da área de trabalho no IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

- A visualização no RTV só está disponível se o nível de criação de log global usado pelo aplicativo do Portal estiver configurado como 9 pelo TMS. Se o nível de criação de log global não estiver configurado como 9, você não verá essa opção no menu.

  Nota: O cliente RTV deve ser instalado em sua área de trabalho local.

Atualizar Lista de Páginas
(sessões ativas) Consulte o servidor para obter quaisquer atualizações para a Lista de Páginas.

Fazer Download do TLA
Faça o download de uma sessão BBR como um arquivo TLA. Salvar TLA solicitará credenciais do Servidor de Procura para fazer o download do TLA.

Nota: Essa opção só estará disponível se as Opções Avançadas estiverem ativadas para BBR para um ou mais grupos aos quais você pertence ou se o Nível de Criação de Log estiver ativado.

Menu de Opções
Contém a lista de opções da BBR. Uma marca de seleção à esquerda de uma opção significa que ela está ativada.

Esse menu inclui as opções a seguir.

- Mostrar Barra Lateral
- Mostrar Eventos
- Mostrar Campos de Formulário
- Eventos de UI
  - Mostrar Todos os Eventos de UI
  - Mostrar Somente Últimos Eventos de UI

  - Ocultar Todos os Eventos de UI
  - Mostrar Visão da Tela CARREGAR/DESCARREGAR
- Usar Número de Ocorrências na Lista de Navegação
- Usar Nome da Página Padrão na Lista
  - Mostrar URL
  - Mostrar TLT_URL
  - Mostrar Título da Página
- Mesclar Fragmentos de Sessão
- Relatar Erros de JavaScript
- Redimensionar a Área de Janela Reproduzir para Corresponder a Sessão

  Nota: Essa opção só estará ativada se você tiver uma licença do IBM Tealeaf CX Mobile.
- Editar perfil de regras
- Sugerir Regras

Procurar Sessões Completas
Abre a procura de texto livre de sessões completas. É possível copiar e colar texto de uma área de janela de Conteúdo para procura em sessões completas.

Subprocura
Procura a sessão exibida para uma ou mais sequências.

Carregar TLA
Carrega um arquivo de sessão de archive do Tealeaf no BBR para reprodução. As regras de reprodução são aplicadas durante a reprodução.

Nota: Os arquivos TLA que são carregados por meio da BBR não têm regras de Privacidade On Demand que são aplicadas a eles e poderão apresentar um risco de segurança se este recurso estiver ativado.

Nota: Essa opção não estará disponível, a menos que as Opções Avançadas estejam ativadas para BBR para um ou mais grupos aos quais você pertence.

Os arquivos `TLA` podem ser transferidos por download e salvos por meio da BBR, do RTV ou do Testador de Evento.

Fechar Sessão
Fecha a sessão atual da BBR e a janela do navegador.

Conceitos relacionados:

Capítulo 12, “Interface da Reprodução Baseada em Navegador”, na página 191
“Procurando Dados da Sessão” na página 39
Capítulo 14, “Subprocura na BBR”, na página 227
Capítulo 15, “Regras de Reprodução da BBR”, na página 237
Capítulo 11, “Reprodução baseada em navegador cxImpact”, na página 173

Mesclando Substituições de Fragmentos de Sessão

Idealmente, uma sessão é armazenada em um único arquivo de Caixa em um único servidor. Entretanto, os tempos limites da sessão, o armazenamento de dados

e outros fatores podem contribuir para a fragmentação de sessões, nas quais a sessão inteira é armazenada em vários arquivos em vários locais.

Nota: Essas configurações substituem os comportamentos padrão do Servidor de Reprodução e são aplicadas somente à sessão atual que está sendo reproduzida na BBR. Elas não são mantidas de uma reprodução para outra. Como resultado, os comportamentos da reprodução podem variar entre BBR e RTV.

O Servidor de Reprodução pode ser configurado para mesclar automaticamente fragmentos de uma sessão solicitada em uma única sessão para reprodução. Quando configurado para fazer isso, o Servidor de Reprodução adquire todos os fragmentos de uma sessão a partir de um conjunto de Caixas selecionadas dentro de um intervalo de tempo especificado. Esse intervalo é especificado como um número de hora antes até um número de horas após o fragmento de sessão principal.

Por meio da BBR, é possível especificar novas configurações para a mesclagem de fragmentos de sessão para a sessão que está carregada atualmente na BBR.

- Para mesclar fragmentos de sessão, selecione **Opções** > **Avançado** > **Mesclar fragmentos de sessão** no menu suspenso. O seguinte diálogo é exibido, contendo as configurações atuais de mesclagem do fragmento de sessão, que é possível substituir para a sessão atual:

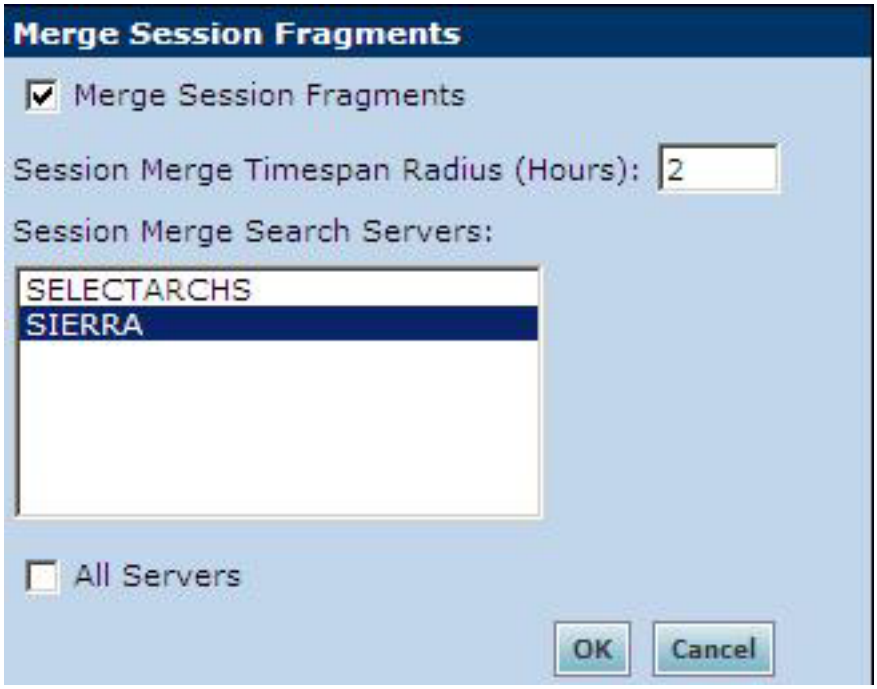


Figura 86. Mesclar Fragmentos de Sessão

Configuração
Descrição

`Mesclar fragmentos de sessão`
Ativar ou desativar a mesclagem de fragmentos de sessão para a sessão atual. Quando ativado, as seguintes configurações são aplicadas somente à sessão atual.

Nota: Para restaurar as configurações padrão, recarregue a sessão.

Raio de amplitude de tempo de mesclagem de sessão (horas)
Especifique o número de horas à frente e atrás do fragmento de sessão selecionado, no qual pesquisar por outros fragmentos da sessão.

Servidores de procura de mesclagem de sessão
Selecione os servidores nos quais o servidor de procura procura para localizar e montar fragmentos de sessão em uma sessão completa.

– Para procurar em todos os servidores disponíveis atualmente, clique na caixa de opção Todos os Servidores.

Nota: Quando a mesclagem de fragmentos de sessão estiver ativada, a solicitação é enviada ao Servidor de Procura, que tenta preenchê-lo reunindo os fragmentos solicitados. Em situações em que o Servidor de Procura não é capaz de reunir as informações da sessão, ele retorna o fragmento de sessão principal, que permite a reprodução parcial da sessão. Nenhuma informação da sessão está disponível para o fragmento.

As opções padrão para mesclagem de fragmentos pode ser configurada por meio do Portal.

A mesclagem de fragmentos de sessão é ativada e desativada para usuários no nível do grupo.

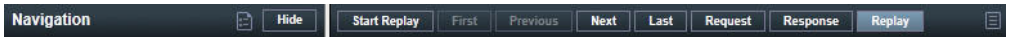
Menu de Sobreposições

Se o IBM Tealeaf cxOverstat estiver licenciado e o Tealeaf estiver capturando dados, o menu Sobreposições estará disponível.

Nota: O IBM Tealeaf cxOverstat é um produto licenciável separadamente que é usado para monitorar os aspectos de usabilidade de seu aplicativo da web. Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

Nota: O menu de sobreposições pode não estar disponível para todas as sessões da BBR.

Barra de Ferramentas



A parte superior da janela de reprodução contém os controles e as exibições a seguir.

- **Lista de Atualizações (Apenas Sessões Ativas)**
- **Lista de Páginas**
- **Ocultar**
- **Opções da BBR**
- **Iniciar Reprodução**
- **Primeiro/Último**
- **Anterior/Próximo**
- **Visualização Solicitação**
- **Visualização Resposta**
- **Visualização Reproduzir**
- **Menu de Sobreposições**
- **Anotações**

- **Fechar Sessão**

A barra de ferramentas pode ser configurada para grupos ou usuários individuais.

Conceitos relacionados:

"Ocultar" na página 200
"Iniciar Reprodução" na página 201
"Primeiro/Último" na página 201
"Anterior / Próximo" na página 201
"Menu de Sobreposições" na página 198
"Anotações" na página 200
"Fechar Sessão" na página 201

Tarefas relacionadas:

"Visualização Reproduzir" na página 176

Referências relacionadas:

"Lista de Atualizações (Apenas Sessões Ativas)" na página 200
"Lista de Páginas"
"Visualização Solicitação" na página 204
"Visualização Resposta" na página 205

Lista de Páginas

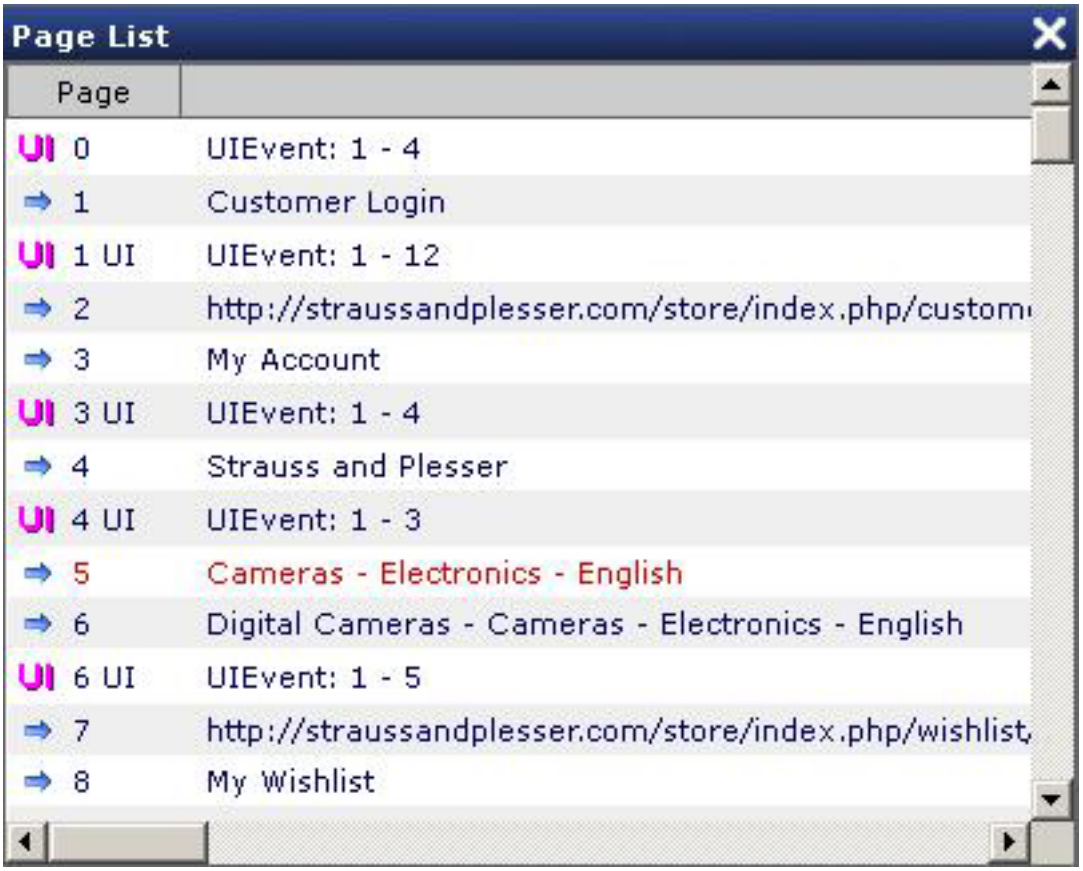

Page List
Page
0 UIEvent: 1 - 4
1 Customer Login
1 UI UIEvent: 1 - 12
2 http://straussandplesser.com/store/index.php/custom
3 My Account
3 UI UIEvent: 1 - 4
4 Strauss and Plesser
4 UI UIEvent: 1 - 3
5 Cameras - Electronics - English
6 Digital Cameras - Cameras - Electronics - English
6 UI UIEvent: 1 - 5
7 http://straussandplesser.com/store/index.php/wishlist
8 My Wishlist

Figura 87. Lista de Páginas

Clique no botão Lista de Páginas para abrir uma janela que lista todas as páginas na sessão de reprodução atual. As setas azuis indicam páginas que podem ser visualizadas na BBR. Clique na seta azul para visualizar a página associada.

Se o Tealeaf estiver configurado para capturar eventos de UI, a BBR poderá ser configurada para exibi-los na lista de páginas, marcados com um ícone de UI. A exibição de Eventos de UI pode ser alternada.

Lista de Atualizações (Apenas Sessões Ativas)

Este botão é exibido apenas durante a reprodução de uma sessão ativa. Clique nele para exibir novas páginas que o visitante incluiu em sua sessão desde a última vez que carregou ou atualizou a lista de páginas.

Ocultar

Esse botão reduz as três áreas de janela na barra lateral esquerda. Para abri-las, selecione **Visualizar** > **Mostrar** > **Barra lateral**.

Anotações

Clique para incluir anotações na página atual.

Conceitos relacionados:

Capítulo 13, “Rastreando Interações por Meio da BBR”, na página 221

Iniciar Reprodução

Alterna para a área de janela de Conteúdo e começa uma reprodução automática da sessão da página que está selecionada atualmente na área de janela de Navegação, com tempo definido para corresponder aos tempos de visualização do visitante original.

Quando você inicia a reprodução, pode escolher reproduzir a sessão como ela foi capturada (`Automático`) ou atrasar cada página um número de segundos pré-configurado:

Figura 88. Tempo de Atraso de Página

- Quando configurado como `Automático`, a reprodução reflete com precisão quanto tempo o visitante aguardou entre a conclusão de ações registradas no site.

Para começar a reprodução, clique em **Iniciar**. O rótulo do botão da barra de ferramentas muda para **Parar Reprodução** e um cronômetro é exibido à esquerda do botão para contar os segundos entre cada ocorrência na sessão registrada.

Primeiro/Último

Ao clicar em **Primeiro**, a Lista de Navegação rola para a primeira página na lista. A primeira linha é destacada e a primeira página é carregada.

Ao clicar em **Último**, a Lista de Navegação rola para a última página na lista. A última linha é destacada e a última página é carregada.

Anterior / Próximo

Volta ou avança etapas por meio da lista de navegação, exibindo a visualização Reproduzir, Solicitação ou Resposta na área de janela de Conteúdo, dependendo da visualização selecionada atualmente.

Conceitos relacionados:

"Exibir" na página 203

Fechar Sessão

Termina a sessão atual da BBR e fecha a janela do navegador.

Área de Janela de Conteúdo

Esta área de janela exibe a ocorrência reproduzida, os cabeçalhos da solicitação enviada a partir do navegador do visitante para o servidor do website ou o HTML bruto da resposta que é enviada a partir do servidor do website para o navegador do visitante.

- Para alterar a área de janela de conteúdo, clique no botão Reproduzir, Solicitação ou Resposta na barra de ferramentas.

Figura 89. Área de Janela de Conteúdo

- Se o destaque estiver ativado, os campos de formulário modificados e os links selecionados serão destacados em verde na página na visualização Reproduzir.
- Quando Blindagem de Reprodução estiver ativada, suas interações direcionadas pelo mouse com a área de janela de conteúdo serão exibidas, o que impede a execução acidental de qualquer JavaScript que possa ser acionado.

Conceitos relacionados:

"Exibir" na página 203

Barra de Informações do Agente do Usuário

Se o IBM Tealeaf CX Mobile estiver licenciado, informações do agente do usuário poderão ser inseridas em uma barra de título acima da área de janela de reprodução.

Imediatamente acima da área de janela de conteúdo, é possível revisar todas as informações disponíveis que o Tealeaf detectou e extraiu da sequência de caracteres do agente do usuário que é enviada pelo dispositivo do visitante para o servidor da web que entregou a sessão.

Nota: Essas informações estarão disponíveis apenas se o módulo IBM Tealeaf CX Mobile estiver licenciado e configurado corretamente.

Um *agente do usuário* é qualquer dispositivo usado para navegar por um aplicativo da web. A maioria dos agentes do usuário autorrelata uma única sequência de caracteres que identifica a marca e o modelo exatos do dispositivo. Essa sequência de caracteres é usada para consultar um padrão público para obter informações adicionais sobre o dispositivo.

Na tabela abaixo, é possível revisar o conteúdo de cada campo, sua origem e como ele pode ser acessado.

Tabela 21. Barra de Informações do Agente do Usuário

Item	Campo de Solicitação de Origem	Descrição
Navegador	TLT_BROWSER	Tipo de navegador do visitante • Esse valor também está disponível no atributo Navegador da ocorrência do sistema Tealeaf.
Plataforma do Navegador	TLT_BROWSER_PLATFORM	A plataforma do dispositivo móvel
Melhor Reproduzido Usando	TLT_BROWSER_VERSION	A versão X.0 do navegador
Tipo de Tráfego	TLT_TRAFFIC_TYPE	O tipo de tráfego, como identificado pela análise estendida do agente do usuário • Esses dados também são capturados na dimensão Tipo de Tráfego.
Renderizador de Reprodução		O tipo de renderizador que é usado pelo Servidor de Reprodução para renderizar a sessão. • O tipo de renderizador é determinado pelos tipos de renderizadores configurados e o navegador a partir do qual a sessão foi originalmente experimentada.

Conceitos relacionados:

"Configurando o Servidor de Reprodução" na página 189

Exibir

É possível exibir dados da sessão em várias visualizações. A visualização de reprodução mostra a exibição da página da web como vista pelo visitante. As visualizações Solicitação e Resposta mostram as interações de solicitação e resposta entre o navegador e o servidor da web. É possível usar os Detalhes de carregamento da página para revisar objetos individuais.

Visualização Reproduzir

Para visualizar uma página como o visitante a vê:

1. Selecione a página na área de janela de Navegação.
2. Na barra de ferramentas, clique no ícone **Reproduzir** (

).

Menu de Contexto da Visualização Reproduzir

Na visualização Reproduzir, os comandos a seguir estão disponíveis no menu de contexto de clique com o botão direito do mouse.

Comando
Descrição

Visualizar Origem do Documento
Visualiza o código-fonte do documento selecionado da resposta atual.

Visualizar Origem do Elemento
Visualiza o código-fonte do elemento que está selecionado atualmente na página.

Incluir Anotação
Inclui uma anotação para a seleção atual.

Criar Novo Evento a partir da seleção...
Quando texto estiver selecionado, esse comando do menu de contexto estará disponível para criar um evento a partir do texto selecionado. O Tealeaf Event Manager é pré-preenchido com valores para corresponder ao texto selecionado.

Criar Novo Atributo da Ocorrência a partir da seleção...
Quando texto estiver selecionado, esse comando de menu de contexto estará disponível para criar um atributo da ocorrência que usa o texto selecionado como o padrão a ser correspondido. O Tealeaf Event Manager é preenchido previamente com valores para corresponder a essa seleção.

Testar Regras de Modificação de Resposta
Na visualização Reproduzir, é possível revisar e testar as regras de modificação de resposta que são aplicadas à página atual.

Examinar Cookies...
Revise os cookies que estão armazenados para a sessão atual, que é possível copiar para a área de transferência, conforme necessário.

Conceitos relacionados:

Capítulo 13, “Rastreando Interações por Meio da BBR”, na página 221

Capítulo 11, “Reprodução baseada em navegador cxImpact”, na página 173

Capítulo 15, “Regras de Reprodução da BBR”, na página 237

Visualização Solicitação

Na visualização Solicitação, a área de janela de Conteúdo exibe os cabeçalhos da solicitação que são enviados pelo navegador do visitante para o servidor da web.

Atributos da Etapa

Se você implementar uma das estruturas clientes do Tealeaf para enviar eventos do aplicativo cliente para o Tealeaf, é possível revisar as mensagens enviadas por meio da visualização de solicitação do BBR.

Para acessar atributos da etapa:

- Na parte superior da área de janela da solicitação, clique em **Clique aqui para visualizar Atributos da Etapa**.
  - Se você não tiver acesso ao Event Manager, não poderá criar atributos da etapa.
- As mensagens JSON brutas são exibidas na seção `[RequestBody]`.

Conceitos relacionados:

Capítulo 16, “Evento baseado em etapa”, na página 257

Menu de Contexto da Visualização Reproduzir

Na visualização Reproduzir, os comandos a seguir estão disponíveis no menu de contexto de clique com o botão direito do mouse.

Comando
Descrição

Visualizar Origem do Documento
Visualiza o código-fonte do documento selecionado da resposta atual.

Visualizar Origem do Elemento
Visualiza o código-fonte do elemento que está selecionado atualmente na página.

Incluir Anotação
Inclui uma anotação para a seleção atual.

Criar Novo Evento a partir da seleção...
Quando texto estiver selecionado, esse comando do menu de contexto estará disponível para criar um evento a partir do texto selecionado. O Tealeaf Event Manager é pré-preenchido com valores para corresponder ao texto selecionado.

Criar Novo Atributo da Ocorrência a partir da seleção...
Quando texto estiver selecionado, esse comando de menu de contexto estará disponível para criar um atributo da ocorrência que usa o texto selecionado como o padrão a ser correspondido. O Tealeaf Event Manager é preenchido previamente com valores para corresponder a essa seleção.

Testar Regras de Modificação de Resposta
Na visualização Reproduzir, é possível revisar e testar as regras de modificação de resposta que são aplicadas à página atual.

Examinar Cookies...
Revise os cookies que estão armazenados para a sessão atual, que é possível copiar para a área de transferência, conforme necessário.

Conceitos relacionados:

Capítulo 13, “Rastreando Interações por Meio da BBR”, na página 221
Capítulo 11, “Reprodução baseada em navegador cxImpact”, na página 173
Capítulo 15, “Regras de Reprodução da BBR”, na página 237

Visualização Resposta

Na visualização Resposta, o HTML bruto enviado do servidor da web para o navegador do visitante é exibido na área de janela de Conteúdo.

Menu de Contexto da Visualização Resposta

Na visualização Resposta, os comandos a seguir estão disponíveis no menu de contexto de clique com o botão direito do mouse.

Nota: Os comandos de menu de Contexto estarão disponíveis apenas na visualização Resposta se algum texto estiver selecionado.

Comando
Descrição

Criar Novo Evento a partir da seleção...
Quando texto estiver selecionado, esse comando do menu de contexto estará disponível para criar um evento a partir do texto selecionado. O Tealeaf Event Manager é pré-preenchido com valores para corresponder ao texto selecionado.

Criar Novo Atributo da Ocorrência a partir da seleção...
Quando texto estiver selecionado, esse comando do menu de contexto estará disponível para criar um atributo da ocorrência para corresponder o texto selecionado. A guia Atributos da ocorrência do Tealeaf Event Manager é pré-preenchida com valores para corresponder a essa seleção.

Criar Regra de Modificação de Resposta
É possível criar e revisar as regras de modificação de resposta aplicadas à página atual. Após a aplicação da regra, a Regra de Modificação de Resposta é aplicada e a sessão é recarregada.

Testar Regras de Modificação de Resposta
É possível revisar e testar as regras de modificação da resposta que são aplicadas à página atual.

Conceitos relacionados:

Capítulo 15, “Regras de Reprodução da BBR”, na página 237

Capítulo 11, “Reprodução baseada em navegador cxImpact”, na página 173

Detalhes do Carregamento da Página

É possível revisar os objetos individuais que são referenciados e carregados para uma página após a conclusão da reprodução da sessão, ou interativamente durante a reprodução da sessão.

Revisando detalhes de carregamento da página após a reprodução da sessão

Para revisar os detalhes de carregamento da página para uma página após a conclusão da Reprodução da sessão:

1. Na área de navegação, selecione a página para a qual você deseja revisar os detalhes de carregamento.
2. Na lista suspensa da opção de menu, selecione **Visualizar** > **Detalhes de carregamento da página**.

   A janela Detalhes de carregamento da página é exibida.

   Para obter uma descrição dos dados que são exibidas na janela Detalhes de carregamento da página, consulte Trabalhando com a janela Detalhes de carregamento da página.

Revisando detalhes de carregamento da página durante a reprodução da sessão

Para revisar os detalhes de carregamento da página durante a reprodução da sessão:

1. Carregue a sessão para visualização.
2. Durante a reprodução da sessão, selecione **Detalhes de carregamento da página** na janela Processamento.

   A janela Detalhes de carregamento da página é exibida.

Para obter uma descrição dos dados que são exibidas na janela Detalhes de carregamento da página, consulte Trabalhando com a janela Detalhes de carregamento da página.

Trabalhando com a janela Detalhes de carregamento da página

O tempo, em segundos, gasto para renderizar a página é exibido na parte superior da janela Detalhes de carregamento da página.

A janela Detalhes de carregamento da página pode ser usada para revisar todo o conteúdo que é solicitado de uma página individual e se o cliente de reprodução foi bem-sucedido ao carregá-lo. Exibe todas as solicitações para obter os recursos para uma página. Se um recurso falhar ao carregar, a página pode não ser renderizada corretamente.

Ter acesso a usuários de PLD em tempo real fornece aos usuários um insight sobre o funcionamento das interações de HTTP (pois está relacionado à obtenção dos recursos para uma página) que ocorrem na arquitetura do cliente/servidor. Os detalhes apresentados na janela são uma conta da interação entre o renderizador e o Replay Server ou o Host remoto.

É possível dimensionar as colunas e rolar vertical e horizontalmente para otimizar a visualização de conteúdo.

Se você estiver usando um Servidor TLI, poderá identificar os objetos na página que foram recuperados a partir de um arquivo TLI. Na coluna Origem, qualquer entrada que inclua `TLI` indica que o Servidor de Reprodução o recuperou do Servidor TLI ou do cache de TLI que é mantido no Servidor de Reprodução. Consulte "Managing Static Archives" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

As definições de coluna para a janela Detalhes de carregamento da página são as seguintes:

Página
Um identificador numérico da página para a qual o cliente navegou durante a sessão.

O número corresponde ao número da página que é exibida no painel Navegação na interface com o usuário do BBR.

Código de Status
Indica o status de carregamento da página. Os valores válidos são:

- Pronto
- Falha

Código
Indica o código de status de HTTP da solicitação.

Os valores válidos são qualquer status de HTTP padrão. Por exemplo, um status `200` indica que a solicitação foi bem-sucedida, enquanto um status `404` indica que a página não foi localizada.

Tempo de carregamento
O tempo, em segundos, gasto no carregamento do recurso e o conteúdo a ser recebido pelo cliente.

Conteúdo
A coluna Conteúdo especifica o MIME ou Tipo de conteúdo do conteúdo recebido.

MIME é um identificador padrão que indica o *tipo de dados* que um arquivo contém. Por exemplo, o conteúdo pode ser `text/html`, `text/plain` ou `text/javascript`.

Método
Indica o tipo de método de HTTP. Isso será quase sempre `GET` ou `POST`.

Origem
A origem da página carregada. Os valores válidos incluem:

- Sessão

  Um valor de `Sessão` indica que o conteúdo foi localizado na sessão.
- RemoteHost

  Um valor de `RemoteHost` indica que o conteúdo não foi localizado na sessão, sendo obtido, portanto, da origem original.
- Informações

  Um valor de `Informações` indica o conteúdo é de carácter informativo.

URL A URL de conteúdo ou URL de recurso.

Mensagem de erro
Exibe o texto da mensagem de erro para uma página se um erro foi encontrado.

Código de erro
Exibe o código para a mensagem de erro se um erro foi encontrado.

É possível clicar com o botão direito na janela Detalhes de carregamento da página para acessar operações a partir do menu de contexto.

Conceitos relacionados:

"Menu de contexto Detalhes de carregamento da página"

Menu de contexto Detalhes de carregamento da página

Na janela Detalhes do Carregamento, os comandos a seguir estão disponíveis no menu de contexto de clique com o botão direito do mouse.

Nota: Os comandos do menu de contexto disponíveis podem ser alterados, dependendo do conteúdo selecionado no momento na janela Detalhes do Carregamento da Página.

Tabela 22. Detalhes de carregamento da página - Comandos do menu de contexto

Comando	Descrição
Remapeamento de Host/Porta	Usando o remapeamento de host/porta, é possível redirecionar a BBR para recuperar conteúdo de um nome de host e de uma porta diferentes do servidor de origem. Esse recurso evita a recuperação desnecessária do servidor de origem durante a reprodução.
Copiar URL para área de transferência	Essa opção permite copiar a URL para a área de transferência para que seja possível colá-la em outro lugar.
Abrir URL	Essa opção permite abrir a URL selecionada em um novo navegador.

QueryData	Se a URL contiver parâmetros de consulta, elas serão listadas como pares nome-valor neste submenu.
	
	Por exemplo, se a URL era `www.test.com/?type=JSON&reload=false`, o submenu exibido seria:
	`type=JSON`
	`reload=false`

Cabeçalhos da Solicitação	Passe o mouse sobre os pares nome-valor para visualizá-los no cabeçalho da solicitação. Selecione um para abrir uma janela de edição a partir da qual é possível copiar valores.
Cabeçalhos e Resposta	Passe o mouse sobre os pares nome-valor para visualizá-los no cabeçalho da resposta. Selecione um para abrir uma janela de edição a partir da qual é possível copiar valores.
Visualizar texto de resposta	Quando o objeto selecionado for uma ocorrência do AMF, essa opção decodificará o objeto binário e o exibirá no formato de texto em Notepad.exe.

Tabela 22. Detalhes de carregamento da página - Comandos do menu de contexto (continuação)

Comando	Descrição
Incluir regra para Bloquear URL	Use este comando para remover um recurso. Às vezes, os recursos não são críticos para que a página seja renderizada corretamente, e se o recurso afetar o desempenho de carregamento da página de maneira negativa, será possível usar esse comando para gravar um comando "Incluir regra para bloquear url".

Conceitos relacionados:

Capítulo 15, “Regras de Reprodução da BBR”, na página 237

Estatísticas de Página

Imediatamente acima da área de janela do tópico, é possível revisar as estatísticas da página exibida atualmente.

Figura 90. Estatísticas de Página

Estatística
Descrição

Tempo de geração
O tempo que é necessário para gerar a página, em segundos.

Trip de rede
O tempo que é necessário para transmitir a página pela rede para o navegador do visitante, em segundos.

Roundtrip
O tempo que é necessário para transmitir a solicitação e a resposta, em segundos.

Tamanho da resposta
O tamanho da página que é entregue ao visitante (a resposta), em bytes.

Código de status
Qualquer código de status HTTP que é gerado pela ocorrência.

Área de Janela de Navegação

A área de janela de Navegação exibe as páginas e suas subpáginas relacionadas na ordem em que elas foram experimentadas pelo visitante.

- Se a área de janela de Conteúdo estiver na visualização Reproduzir, apenas as ocorrências que podem ser reproduzidas visivelmente serão exibidas.
- Se a área de janela de Conteúdo estiver na visualização Solicitação ou Resposta, todas as ocorrências serão exibidas.

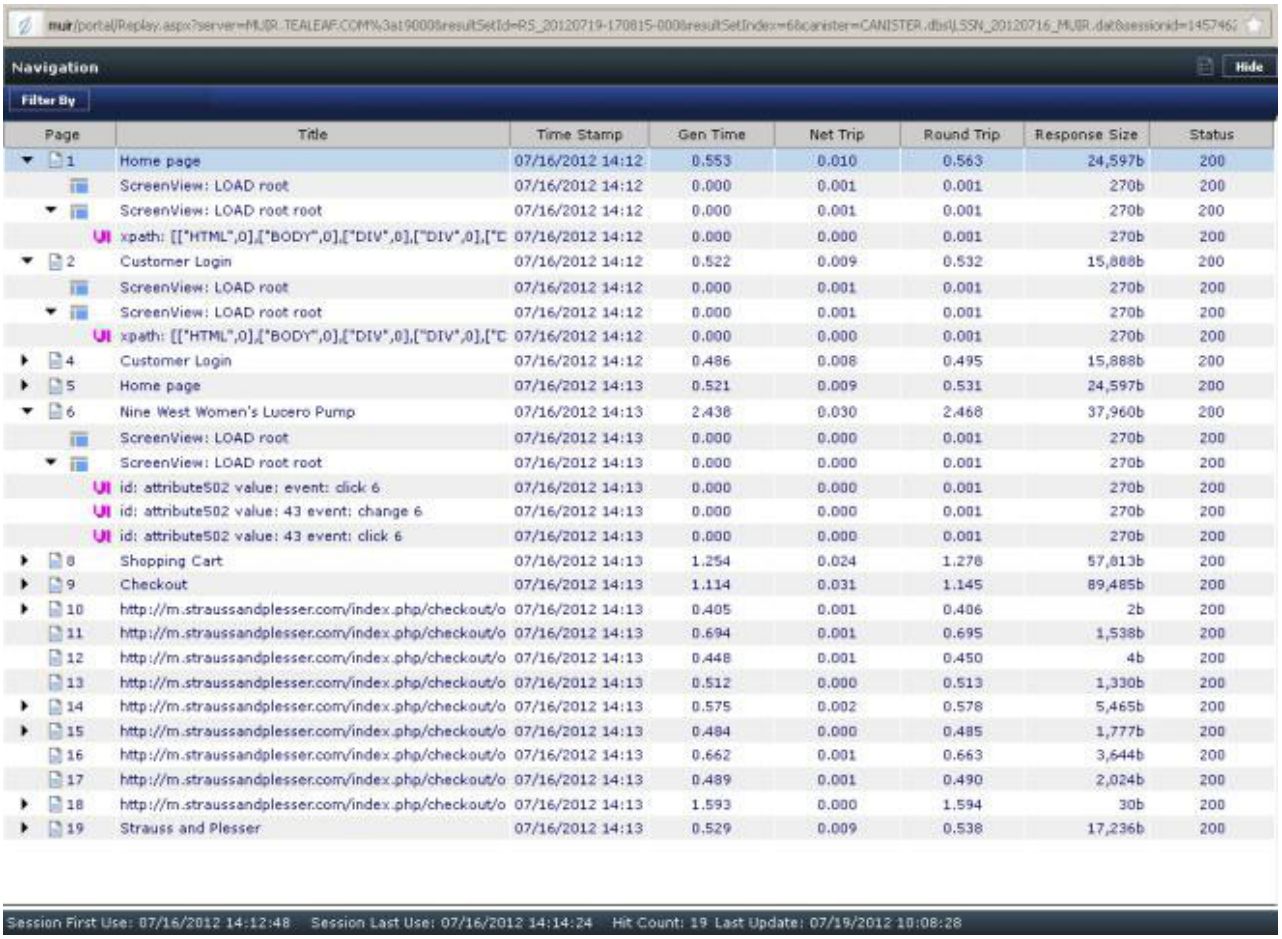


Figura 91. Lista de Navegação

A imagem anterior exibe um conjunto parcialmente expandido de páginas e subpáginas.

- A página ou subpágina que é exibida na área de janela de conteúdo é destacada em azul.
- Ao lado de algumas páginas na Lista de Navegação, é possível ver acentos circunflexos para expandir a página. Clique no acento circunflexo para exibir as subpáginas da página selecionada.

Na imagem anterior, é possível ver a Lista de Navegação que é expandida para exibir todas as colunas disponíveis.

- Conforme necessário, é possível clicar e arrastar o lado direito da página para exibir colunas de informações adicionais.
- Um conjunto de ferramentas está disponível na barra de ferramentas acima da área de janela.

Conceitos relacionados:

"Hierarquia da Área de Janela de Navegação" na página 211

"Colunas da Área de Janela de Navegação" na página 212

"Ferramentas da Área de Janela de Navegação" na página 213

Hierarquia da Área de Janela de Navegação

Na coluna Página, é possível ver como as páginas são organizadas em uma hierarquia. A página atualmente exibida é destacada. Para exibir uma página na área de janela Conteúdo, selecione-a na área de janela de Navegação.

Clique com o botão direito do mouse na área de janela de Navegação para abrir um menu.

Para ver uma lista completa de todas as páginas na sessão, clique no ícone Lista de Páginas na barra de ferramentas.

Estrutura de Hierarquia

Nota: Os nós ScreenView são visíveis apenas na visualização Reproduzir.

- Na visualização Solicitação e Resposta, os eventos de UI são listados na ordem física de ocorrência em uma página.

```
+ Page
    + ScreenView
    + ScreenView
        + UI Event
        + UI Event
    + ScreenView
        + UI Event
```

Definições

Tabela 23. Hierarquia da Área de Janela de Navegação

Ícone	Termo	Descrição
	Página	Uma página é definida como qualquer ocorrência (par solicitação e resposta) na qual a resposta retornada está em um formato baseado em texto, como HTML, XML ou texto simples. Se uma página não for exibida durante a reprodução, nenhum dos eventos subjacentes será exibido também. Uma página pode ficar oculta por uma regra de reprodução, por uma falha ReqCancelled ou por outros meios. Páginas redirecionadas não são exibidas pela BBR. O número da página é listado ao lado do ícone. Esses números poderão diferir se a sessão for fragmentada. • As páginas que são numeradas com dois traços (--) podem indicar ocorrências de UI, páginas que são atendidas a partir de um servidor de cache ou sem páginas, como redirecionamentos. – Os eventos de UI são posicionados na página em que eles foram detectados. • As páginas seguidas por um asterisco e um número entre parênteses, por exemplo *(110), indicam que uma página anterior armazenada em cache foi pressionada. O número entre parênteses é a ocorrência da página anterior. • Se você desejar, poderá exibir o número da ocorrência, em vez do número da página, na primeira coluna. Para alternar a exibição de números da ocorrência, selecione **drop-down Opções** > **Opções** > **Usar Números da Ocorrência na Lista de Navegação**. – Quando o acima estiver selecionado, os números da ocorrência são exibidos para todos os objetos na visualização Solicitação e Resposta e apenas para páginas na visualização Reproduzir.
 continuação	Página	• O título do evento de UI fornece algumas informações sobre o evento ocorrido. • Se a sessão for capturada usando uma Estrutura de Criação de Log a partir do IBM Tealeaf CX Mobile para Mobile App, não haverá números de páginas, uma vez que sessões para sessões de aplicação móvel nativa não contêm páginas visíveis. O texto em vermelho indica uma ocorrência que retornou um erro, como HTTP 400+ ou 500+, ou uma solicitação que o visitante cancelou antes de o carregamento ser concluído.

Tabela 23. Hierarquia da Área de Janela de Navegação (continuação)

Ícone	Termo	Descrição
	Acento Circunflexo	Clique para exibir a subpágina que está associada a esta página.
	ScreenView	Um termo específico do Tealeaf, uma ScreenView é definida como um estado ou estágio de uma única URL. Alguns aplicativos da web podem conter vários conjuntos de objetos de interação com o usuário que são referenciados a partir da mesma URL. Por exemplo, uma página em seu aplicativo da web pode conter várias guias, em cada uma das quais o visitante executa ações distintas separadas. Para propósitos de rastreamento, você pode agrupar as ações do usuário pela guia na qual elas ocorreram usando as visões de tela do Tealeaf. • As Visualizações da Tela são exibidas apenas na BBR. Essas subpáginas não estão disponíveis para exibição no RTV. O rastreamento de visões de tela requer a implementação de uma estrutura cliente do Tealeaf. Para obter informações adicionais:
	Evento de UI	Um evento da UI é qualquer evento de interface com o usuário capturado do cliente do visitante usando uma das estruturas clientes do Tealeaf. Para aplicações móveis nativas e baseadas em AJAX, por exemplo, algumas interações com o usuário não geram uma solicitação e uma resposta correspondente a partir do servidor. Usando as estruturas clientes do Tealeaf, é possível capturar esses tipos de eventos e ações da interface com o usuário e enviá-los para captura e processamento ao Tealeaf. **Nota:** Eventos de clique são disparados depois que o HTML da página renderizada for armazenado. No último evento de clique na página, o evento de clique pode ser atrasado até que qualquer destaque customizado de UI configurada seja aplicado. **Nota:** Os eventos de UI orientationchange, touchstart, touchend e scroll não serão reproduzidos se você não tiver instalado ou configurado a licença do CX Mobile. Embora eles estejam presentes nos dados da sessão, os eventos dos seguintes tipos não são exibidos na Lista de Navegação: • `load`, `unload`, `attention`, `scroll` e `resize`. • Eventos ClientState que são enviados a partir da Captura de UI O rastreamento de eventos da UI requer a implementação de uma estrutura cliente do Tealeaf. Para obter informações adicionais:

Referências relacionadas:

"Área de Janela de Navegação" na página 209

Colunas da Área de Janela de Navegação

Por padrão, a área de janela de navegação é dimensionada para mostrar algumas das colunas disponíveis no lado esquerdo da tela. Conforme necessário, é possível clicar e arrastar o lado direito da área de janela de navegação para exibir as outras colunas de informações.

Coluna
: **Descrição**

`Página`
: A página e suas subpáginas associadas.

`Título`
: Título da página conforme relatado nos dados

`Registro de Data e Hora`
: O registro de data e hora quando a página foi capturada

`Tempo de Geração`
: O tempo que leva para gerar a resposta

Trip na Rede
O tempo de transição de rede para enviar a resposta

Roundtrip
O tempo de trânsito de rede para enviar a solicitação e o retorno da resposta

Tamanho da Resposta
O tamanho da resposta em bytes

Status O código de status HTTP para a resposta.

- Um código de status de 200 significa que tudo está bem

Referências relacionadas:

"Área de Janela de Navegação" na página 209

Ferramentas da Área de Janela de Navegação

As ferramentas a seguir estão disponíveis na barra de ferramentas da área de janela de navegação.

Tabela 24. Ferramentas da Área de Janela de Navegação

Ícone	Ferramenta	Descrição
	Lista de Páginas	Clique para exibir a lista completa de páginas da sessão com detalhes adicionais. • Consulte "Lista de Páginas" na página 199.
	Ocultar	Clique para ocultar a área de janela de navegação esquerda. • Para mostrar a área de janela novamente, selecione **drop-down Opções** > **Opções** > **Mostrar Barra Lateral**.
	Filtrar por	Clique para selecionar opções de filtragem para a área de janela de navegação, conforme elas são especificadas na Subprocura.

Conceitos relacionados:

Capítulo 14, "Subprocura na BBR", na página 227

Referências relacionadas:

"Área de Janela de Navegação" na página 209

Outras Áreas de Janela

As áreas de janela a seguir também podem ser exibidas no lado esquerdo da BBR abaixo da área de janela de Navegação.

- Área de Janela Eventos
- Área de Janela Campos de Formulário

As opções para alternar a exibição das áreas de janela acima estão disponíveis por meio do menu **Opções**.

Referências relacionadas:

"Área de Janela Eventos" na página 215

"Área de Janela Campos de Formulário" na página 218

Menu de Contexto Navegação

Os comandos de menu a seguir estão disponíveis no menu de contexto para a área de janela Navegação.

Quando você seleciona uma página ou subpágina na área de janela Navegação, as seguintes opções podem ser exibidas:

Comando
Descrição

Reproduzir
Exibe a página selecionada na visualização Reproduzir.

Nota: Essa opção não estará disponível nas visualizações Solicitação e Resposta se a página ou subpágina selecionada não puder ser reproduzida.

Solicitação
Exibe a página selecionada na visualização Solicitação.

Resposta
Exibe a página selecionada na visualização Resposta.

Para administradores do Tealeaf, os seguintes itens são exibidos no menu de contexto acessível por meio da área de janela Navegação.

Nota: Para configurar regras de reprodução, você deve ser um membro de um dos seguintes grupos de administradores:

- `Grupo de administradores`
- `Administrador cxReveal`
- `Administrador cxView`

Usando as regras de reprodução, é possível aplicar mudanças no conteúdo antes de ele ser exibido na tela. As páginas de regras de reprodução podem ser usadas para remover páginas da reprodução, suprimir a exibição de páginas reproduzidas e mais.

Nota: As regras de reprodução que estão configuradas no BBR são salvas no servidor de reprodução, onde são aplicadas a todos os usuários do Tealeaf durante a reprodução. Essas regras de reprodução não se aplicam a um usuário específico ou a uma sessão específica.

Os administradores do Tealeaf também podem configurar regras de reprodução usando a página Gerenciamento do Portal.

- Para obter informações adicionais sobre regras de reprodução em geral, consulte Visualizador RealiTea - Regra de Reprodução.

Comando
Descrição

Remover esta página da reprodução
Marca a página selecionada para não ser exibida na visualização Reproduzir. Enquanto a página ainda estiver exibida na área de janela Navegação, ela não é exibida na reprodução. Para incluir a página novamente na reprodução, clique com o botão direito do mouse na página depois de ela ter sido removida da área de janela Navegação e selecione **Excluir regra que remove essa página da reprodução...**.

Excluir a regra que remove essa página da reprodução...
Se uma regra de reprodução estiver aplicada à página para removê-la da reprodução, será possível usar essa opção para reverter a remoção da reprodução.

Tratar essa página como Somente Destaque
Você pode instruir a BBR a tratar esta página como contendo apenas informações de destaque. A página anterior da Lista de Navegação é exibida e o conteúdo da página selecionada é aplicado como destaque à página.

Tratar esta página como uma Página Pop-up
É possível criar uma regra de reprodução que instrui a BBR a tratar essa página como uma janela pop-up. Durante a reprodução, uma janela pop-up pode interromper o fluxo de reprodução e fazer com que os dados de algumas páginas falhem ao serem exibidos.

Incluir Destaque de Evento de UI Customizado
Quando uma entrada Evento de UI estiver selecionada na Lista de Navegação, será possível aplicar destaque customizado ao elemento selecionado especificando uma função JavaScript.

Abrir URL no navegador
Essa opção permite abrir a URL selecionada em um novo navegador.

Copiar URL para área de transferência
Essa opção permite copiar a URL para a área de transferência para que seja possível colá-la em outro lugar.

Conceitos relacionados:

Capítulo 15, “Regras de Reprodução da BBR”, na página 237

Tarefas relacionadas:

“Visualização Reproduzir” na página 176

Referências relacionadas:

“Visualização Solicitação” na página 204

“Visualização Resposta” na página 205

Área de Janela Eventos

Esta área de janela exibe uma lista de todos os eventos que foram registrados para a página selecionada atualmente. Os eventos são listados na ordem de execução. Eles só são visíveis quando a área de janela Conteúdo estiver na visualização Reproduzir.

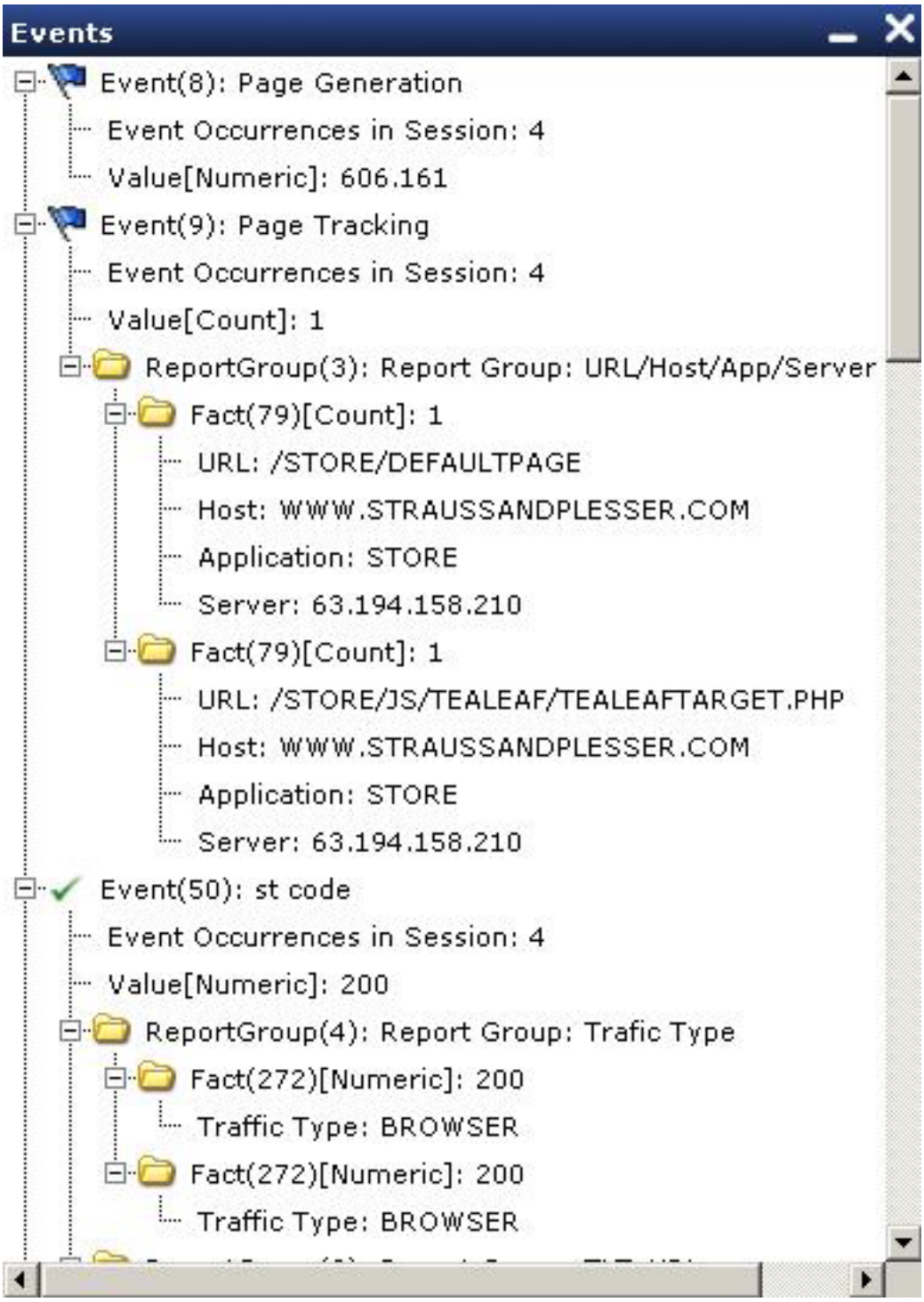


Figura 92. Área de Janela Eventos

Na imagem anterior, é possível ver como os dados do evento são apresentados na área de janela Evento.

Para cada linha em uma listagem de eventos:

- *Evento (n)* - Essa linha identifica a sequência na sessão quando o evento é disparado; depois disso, é listado o nome do evento.

- O valor `Ícone:` indica o nome do arquivo do ícone que é exibido nas listas de sessões e em outros relatórios desse evento.
- É possível exibir um gráfico que mostra as contagens das ocorrências de eventos para qualquer dia. Clique com o botão direito do mouse na entrada do evento e selecione **Mostrar Relatório**.

- *Ocorrências do Evento na Sessão (n)* - Indica o número de instâncias do evento na página.
- *Valor[Tipo] (n)* - O valor registrado do evento, incluindo um indicador do tipo de valor registrado (`Numérico` ou `Texto`).
- *ReportGroup (n)* - O nó pai de um grupo de relatórios que é associado ao evento. O número entre parênteses é o identificador do grupo de relatórios.
  - O grupo de relatórios `Grupo de Relatórios Sem Dimensão` é exibido como `Grupo de Relatórios Sem Dimensão` e sempre possui um índice de de grupo de relatórios igual a `1`.
  - *Fato(n)[Tipo] (n)* - Indica o fato no qual o valor indicado é registrado. Várias listagens do fato indicam que valores foram registrados mais de uma vez.
    - Sob os fatos em um grupo de relatórios diferente de `Grupo de Relatórios Sem Dimensão`, é possível revisar as dimensões e seus valores aplicáveis.

Conceitos relacionados:

"Relatórios de Eventos"

Relatórios de Eventos

Quando um evento é selecionado, é possível, opcionalmente, gerar um gráfico do evento do relatório que é exibido na BBR. Clique com o botão direito do mouse na entrada do evento na área de janela Eventos e selecione **Mostrar Relatório**.

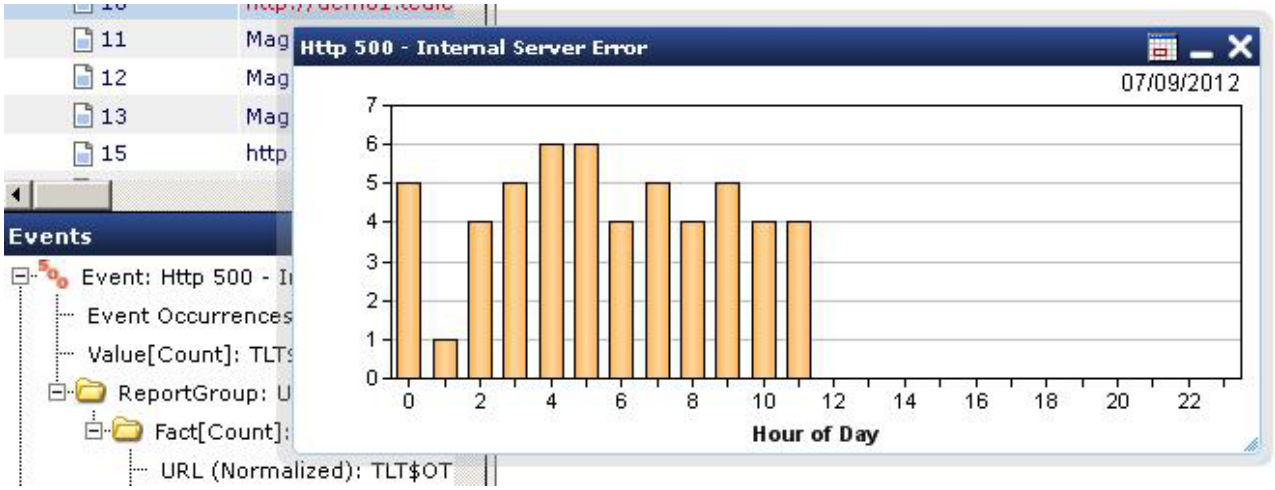


Figura 93. Gráfico de Evento

O gráfico exibido mostra as contagens do evento selecionado para cada hora do dia atual.

- Para alterar o tamanho do gráfico, clique e arraste a partir do canto inferior direito da exibição do gráfico.
  - Para reverter ao tamanho padrão, minimize o gráfico e, em seguida, expanda-o novamente por meio da barra de ferramentas.

- Para alterar o período de foco selecionado, clique no ícone Calendário na barra de ferramentas do gráfico.
- É possível especificar um período de foco que se estende por várias datas. Clique na data de início e, em seguida, clique na data de encerramento.
- Também é possível exibir dados a partir de um intervalo de comparação.
- Para ocultar o relatório, clique no ícone Minimizar na barra de ferramentas.
- Para fechar o relatório, clique no ícone X na barra de ferramentas.

Área de Janela Campos de Formulário

Figura 94. Área de Janela Campos de Formulário

Durante a reprodução, se a página exibida na área de janela de conteúdo contiver campos de formulário, será possível revisar os nomes e os valores de campos de formulário que são inseridos pelo visitante na área de janela Campos de Formulário.

- Os nomes de campos de formulário são listados em ordem alfabética.
- Os valores `true/false` geralmente indicam que uma caixa de opção ou um botão de opções foi selecionado ou desmarcado.
- Essa área de janela é visível apenas quando a área de janela de conteúdo estiver na visualização Reproduzir.

Menu Campos de Formulário

Os comandos a seguir estão disponíveis no menu quando itens são listados nos Campos de Formulário.

Comando
Descrição

Procurar Sessões Completas
Procure as sessões completas disponíveis para o nome do campo de formulário.

Criar Novo Evento a partir de
Crie um evento que detecta o nome do campo de formulário nos dados da sessão.

Criar Novo Atributo da Ocorrência a partir de
Crie um atributo da ocorrência que detecta o nome do campo de formulário nos dados da sessão. A guia Atributos da ocorrência do Tealeaf Event Manager é preenchida previamente com valores para corresponder a este item.

Conceitos relacionados:

Capítulo 11, "Reprodução baseada em navegador cxImpact", na página 173

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Estatísticas da Sessão

Figura 95. Estatísticas da Sessão

Ao longo da parte inferior da janela estão informações sobre a sessão:

Estatística
Descrição

Primeiro uso da sessão
O primeiro registro de data e hora da sessão.

Último uso da sessão
O último registro de data e hora da sessão.

Contagem de ocorrências
O número de ocorrências na sessão.

Última atualização
O registro de data e hora da última vez que a Reprodução Baseada em Navegador foi atualizada com informações da sessão, o que é útil para identificar a moeda de seus dados da sessão.

- Para sessões ativas, essas informações são atualizadas quando as listas de páginas e de navegação são atualizadas.

Capítulo 13. Rastreando Interações por Meio da BBR

Como as sessões estão sendo experimentadas atualmente pelos visitantes para o seu aplicativo da web, é possível usar a Reprodução Baseada em Navegador para rastrear como elas se desenvolvem em tempo real. É possível selecionar as páginas de sessões ativas como as páginas de uma sessão completa. Conforme necessário, é possível atualizar a lista de páginas para ver onde o visitante está procurando no aplicativo da web.

- Na Lista de Sessões no Portal, as sessões ativas são indicadas com um marcador de círculo azul na coluna mais à esquerda.

Durante a reprodução, os itens que são exibidos nas áreas de janela Eventos e Formulário podem ser destacados na sessão.

- Também é possível incluir anotações em sessões ativas.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Sessões Disponíveis para Uso pela Navegação de Sombra

Se necessário, é possível acompanhar em tempo real como um visitante explora o website. Esse recurso de "navegação de sombra" permite fechar o suporte de seus clientes e o rastreamento de atividades que estão causando problemas com o aplicativo da web.

Nota: A navegação de sombra se aplica apenas às sessões ativas.

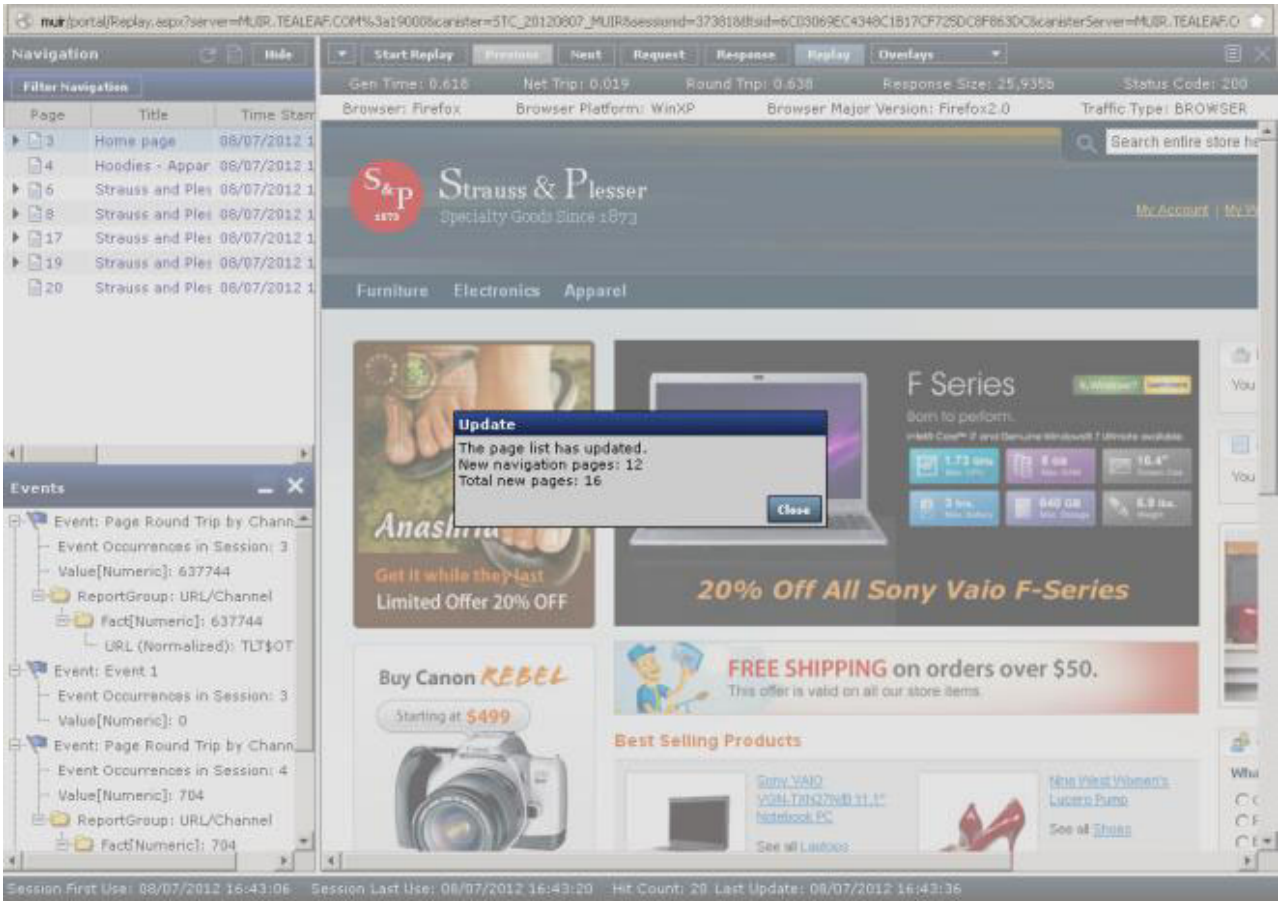


Figura 96. Atualizar Lista

- Para atualizar a lista de páginas da sessão por meio da Reprodução Baseada em Navegador, clique no ícone Atualizar ( ). Os resultados da atualização são exibidos para que você possa monitorar as mudanças na lista de páginas.
- Durante a reprodução, as sessões ativas são atualizadas automaticamente a cada 60 segundos.

Destaque de Reprodução

Durante a reprodução, é possível monitorar os dados clicados ou inseridos do visitante.

Quando o destaque de reprodução é ativado, os elementos com os quais o visitante interagiu são destacados por uma borda verde no Browser Based Replay.

Cada mensagem de tipo 4 corresponde a uma ação do usuário, como um `clique` em um **botão** ou `mudança de texto` em uma **caixa de texto**.

Destacar elementos facilita monitorar e controlar botões clicados, links selecionados e dados de formulário inseridos pelo visitante do web site.

Reproduzir destaque e gestos móveis

O destaque tradicional no BBR não é suportado para gestos móveis (mensagens de tipo 11).

Diferente das mensagens de tipo 4, a maioria das mensagens de tipo 11 não contêm informações de elementos da UI relacionadas a ações do usuário, como `deslizar os dedos` ou `pinçar`, porque essas ações não são executadas em um elemento, mas, em vez disso, em uma área da tela do dispositivo móvel.

Para vários gestos móveis, o Tealeaf coleta dados da área da tela do dispositivo móvel com a qual o visitante interage, não no elemento da UI subjacente. Devido à diferença fundamental na forma como os usuários de dispositivo móvel interagem com seu website ou aplicativo, o Tealeaf não aplica a borda de destaque verde tradicional para indicar quando ocorreu um gesto. Em vez disso, o Tealeaf representa gestos de dispositivo móvel exibindo ícones de mão animados na visualização Reprodução.

Nota: Somente os gestos de Tipo 11 são mostrados com os ícones de mão. Se um evento da UI de Tipo 4 for capturado e o destaque estiver ativado, o Tealeaf usará a borda verde regular para sessões móveis.

Conceitos relacionados:

"Reproduzindo sessões de visitantes móveis" na página 178

Incluindo Anotações

É possível anotar páginas específicas durante a reprodução por meio da BBR.

Por exemplo, se você estiver ajudando um cliente com um problema, poderá marcar a página em que o problema ocorreu para resolução pela sua equipe de desenvolvimento da web.

Qualquer usuário da BBR pode incluir anotações.

Nota: Não é possível incluir anotações em uma sessão TLA carregada na BBR.

Para anotar uma página da sessão:

Nota: Não é possível incluir anotações em páginas de eventos de UI, que são inseridas pelo Tealeaf IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX.

Nota: Depois que uma anotação for incluída, ela não poderá ser removida.

1. Na BBR, selecione a página que você deseja anotar.
2. Na barra de ferramentas, clique no ícone **Anotações** ( ).
3. O diálogo a seguir é exibido:

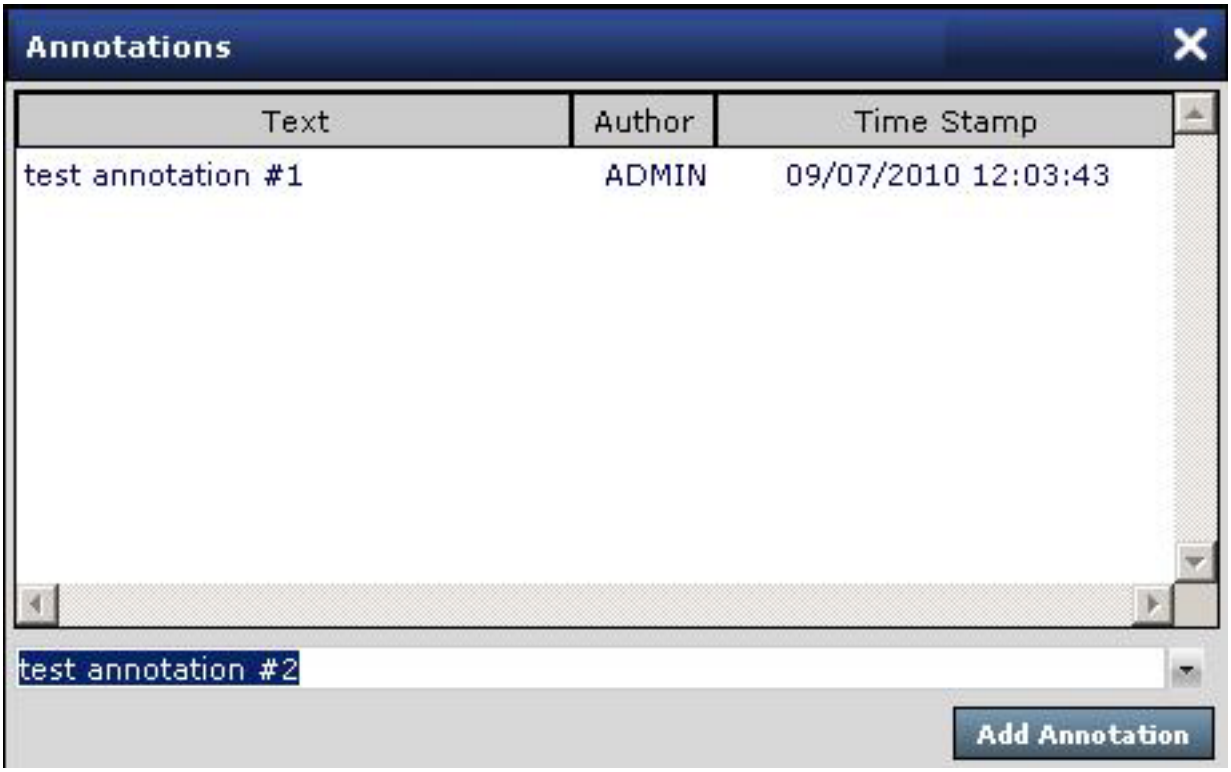


Figura 97. Incluir anotações

4. Para incluir uma anotação:
   a. Insira o texto da anotação na caixa de texto na parte inferior do diálogo.
      - É possível selecionar a partir de valores pré-selecionados usando o indicador suspenso ao lado da caixa de texto.
      - Os administradores do Tealeaf podem configurar a lista de valores pré-selecionados.
   b. Em seguida, clique em **Incluir Anotação**.
5. O texto de anotação, seu ID do usuário do Tealeaf e o Registro de data e hora de quando ele foi incluído são exibidos no pop-up Anotações.

As anotações são armazenadas com os dados da sessão como texto da anotação e o autor da anotação, como eles são exibidos no diálogo Anotações.

É possível procurar anotações por meio do Tealeaf Portal.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Disponibilidade de Anotações por Meio da Procura

Depois de incluir, editar ou excluir uma anotação, a sessão é enfileirada para reindexação. Quando a sessão é reindexada, as mudanças nas anotações ficam disponíveis para procura.

- Se várias mudanças forem feitas em uma única sessão, cada mudança será enfileirada. Se possível, o indexador reindexará todas as mudanças ao mesmo tempo.

Nota: Dependendo do comprimento da fila no momento que as mudanças na anotação forem salvas, poderá levar alguns minutos até que as mudanças fiquem disponíveis para procura de sessões concluídas.

Nota: Como as anotações devem ser indexadas para procura, não será possível procurar por anotações em sessões ativas.

Localizando Anotações

Depois de concluir a inclusão de anotações, é possível localizar anotações na sessão por meio do painel Navegação, em que um pequeno ícone amarelo ( ) é exibido ao lado do Título de qualquer página que tenha sido anotada.

- Na barra de ferramentas da BBR, o botão **Anotação** também é destacado quando você seleciona a página no painel Navegação que contém a anotação.

Localizando Resultados da Procura na BBR

Se você carregar a sessão em Reprodução Baseada em Navegador a partir de uma lista de sessões de resultados da procura, será possível identificar as páginas em que os termos da procura estão localizados por meio do painel de **navegação**. Ao lado do Título de páginas que contenham ocorrências da procura, é exibido um pequeno ícone sinalizador vermelho ( ).

Reprodução da BBR de Eventos da Interface com o Usuário Cliente

Se você instalar e implementar os JavaScripts da Captura de UI em seu aplicativo da web, a Reprodução Baseada em Navegador suportará a reprodução de eventos da interface com o usuário cliente.

- O UI Capture permite a captura de eventos da interface com o usuário que ocorrem nos navegadores clientes do visitante que do contrário não seriam detectados pelo Tealeaf. Esses eventos são enviados para o Tealeaf para captura, análise e reprodução. Na BBR, a reprodução de eventos de interface com o usuário cliente é gerenciada pelo Servidor de Reprodução, em vez do seu navegador. O Servidor de Reprodução renderiza o evento de interface com o usuário dentro do controle do navegador no servidor e, em seguida, entrega a renderização concluída para ser exibida no navegador.

Por exemplo, suponha que a Captura de UI capture um evento de interface com o usuário cliente no qual ocorrem as seguintes ações:

1. O usuário seleciona um menu suspenso. O menu é exibido.
2. O usuário faz uma seleção no menu.

Na BBR, o evento de UI capturado é exibido como uma página estática na qual o usuário faz a seleção no menu.

Capítulo 14. Subprocura na BBR

Depois de localizar uma sessão e abri-la para reprodução na BBR, é possível procurar o conteúdo do texto da sessão para filtrar a lista de ocorrências exibida. Por meio da Subprocura, especifique um ou mais termos de procura para examinar os campos especificados ou de texto na solicitação da sessão que está atualmente carregada na Reprodução Baseada no Navegador.

- Os termos de procura podem ser sequências de caracteres ou valores numéricos.
- Para valores numéricos, as procuras no intervalo são suportadas.

Quando a Subprocura for executada, a Lista de Navegação será filtrada para exibir apenas as ocorrências da sessão que correspondem aos critérios de Subprocura. Em seguida, é possível usar a janela **Detalhes da Ocorrência** para revisar ainda mais as correspondências para localizar a ocorrência específica de interesse.

- O número máximo de itens ou ocorrências que são retornadas em uma Subprocura é de 10.000. Pode haver vários itens que são retornadas para uma ocorrência individual.

Conceitos relacionados:

"Subprocura" na página 84

Procurando por Sessões

A Subprocura funciona apenas em sessões que são carregadas na Reprodução Baseada em Navegador. Antes de começar, você deve localizar e reproduzir uma sessão.

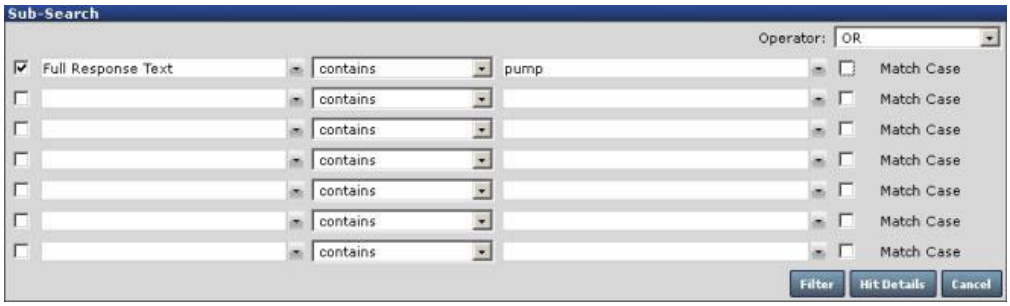
- Para obter mais informações sobre como carregar um arquivo de sessão TLA diretamente na BBR, consulte "Menu da sessão" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Definindo uma Subprocura

Para especificar uma subprocura de uma sessão carregada na BBR, selecione **Opções** > **Subprocura**. A janela a seguir é exibida.



Definindo campos de uma Subprocura

1. Para ativar um campo de procura, clique na caixa de opção mais à esquerda em uma linha ou faça uma seleção na primeira coluna de opções.
2. Para especificar um campo de procura:
   a. Especifique as colunas no campo de procura:
      1) Coluna 1: Selecione um local de procura na lista suspensa. Dependendo do campo selecionado, a lista suspensa da Coluna 3 é preenchida com todos os valores disponíveis na sessão.
      2) Coluna 2: Selecione o operador de campo. Os operadores disponíveis dependem do tipo de localização que é selecionado para Subprocura.
      3) Coluna 3: Insira ou selecione a sequência de caracteres de texto na qual procurar no local disponível, usando o operador especificado.
         - Para campos somente texto, insira o valor a ser procurado.
         - Para outros campos, selecione o valor a ser procurado a partir da lista suspensa.
         - Curingas e expressões regulares não são suportados.
   b. Para corresponder apenas itens nos dados da sessão que correspondem exatamente ao termo de procura, clique na caixa de opção Corresponder Maiúsculas e Minúsculas.
3. Para incluir vários termos de procura:
   a. Especifique o operador de procura apropriado no drop-down no canto superior direito:

      Operador
      Descrição

      OU Qualquer correspondência dos termos de procura especificados produzirá uma ocorrência correspondente.

      E Todos os termos de procura especificados devem ocorrer em uma ocorrência para produzir uma ocorrência correspondente.

      E na mesma página
      Todos os termos de procura especificados devem ocorrer em uma única solicitação ou resposta para produzir uma ocorrência correspondente.
   b. Clique na caixa de opção ao lado na seguinte linha na lista.
   c. Especifique cada coluna para o termo de procura, conforme descrito acima.

Conceitos relacionados:

"Locais Disponíveis para Subprocura" na página 229

"Operadores Disponíveis" na página 230

Executando a Procura

Para executar a Subprocura, clique em **Filtrar**.

- Quando os resultados são retornados, a Lista de Navegação é filtrada para mostrar apenas as ocorrências correspondentes.
- Para revisar os detalhes das ocorrências correspondentes, clique em **Detalhes da Ocorrência**.

Nota: Se você receber um erro de recuperação de dados ao executar sua procura ou tentar revisar os detalhes da ocorrência, a sessão da BBR poderá atingir o tempo limite. Na janela da BBR, selecione a barra de endereço e pressione `ENTER` para atualizar a sessão. A sua operação de filtro agora poderá funcionar. Se o problema persistir, entre em contato com o administrador do Tealeaf.

Conceitos relacionados:

"Resultados Filtrados" na página 232

Tarefas relacionadas:

"Detalhes de Ocorrência" na página 233

Locais Disponíveis para Subprocura

Na Subprocura, é possível especificar os seguintes locais nos quais procurar pela sequência especificada.

- Essa lista inclui mais campos do que os campos da solicitação da sessão que são indexados para procura.

  Nota: Para filtrar a lista, comece digitando o nome da seção da solicitação em que o campo que você deseja está localizado. Por exemplo, inserir `env` na caixa de texto limita a lista apenas aos campos `[env]` da solicitação.

Local Descrição

`Texto de Resposta Integral`
Procura a resposta inteira de cada ocorrência para o texto especificado.

Nota: É possível usar esse campo de procura para condições de erro específicas que são emitidas a partir do seu servidor da web para o visitante. Por exemplo, é possível procurar por mensagens de erro que foram geradas quando o Servidor de Reprodução não conseguiu renderizar corretamente a página. Insira `Erro ao renderizar esta página!` nesta caixa de texto.

`Texto da Solicitação`
Procura nos campos indexados na solicitação de cada ocorrência do texto especificado.

`Todo Texto`
Procura todos os pares nome-valor disponíveis na solicitação e texto de resposta de cada ocorrência.

`HitType`
O campo selecionado é listado na seção `[HitType]` da solicitação. Esses dados são reunidos e gerados pelo Tealeaf.

`TLFID_*`
Campos disponíveis de uma instância de um evento e seus valores de dimensão associados que são reorganizados na ocorrência.

`dados do aplicativo`
O campo selecionado é listado na seção `[appdata]` da solicitação. Esses dados são inseridos pelas ações definidas pelo usuário que são concluídas no pipeline do Windows.

`ExtendedUserAgent`
O campo selecionado está listado na seção `[ExtendedUserAgent]` da

solicitação. Esses dados são inseridos pelo agente de sessão de Referência do Tealeaf para detecção do agente do usuário.

env O campo selecionado é listado na seção [env] da solicitação. Esses dados são reunidos e gerados pelo Tealeaf.

iamie O campo selecionado é listado na seção [iamie] da solicitação. Esses dados são reunidos e gerados pelo Tealeaf.

timestamp
O campo selecionado é listado na seção [timestamp] da solicitação.

- Esta seção contém informações sobre o registro de data e hora que são reunidas e geradas pelo IBM Tealeaf CX Passive Capture Application.

urlfield
O campo selecionado é listado na seção [urlfield] da solicitação. Esses dados são reunidos e gerados pelo Tealeaf.

HTTP_* Esses valores representam cabeçalhos que são enviados a partir do cliente.

- Alguns cabeçalhos podem ser enviados pela solução IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX.

TRANSFER_ENCODING
A codificação de transferência define o conjunto de caracteres de codificação usado pelo servidor da web para gerar a resposta.

Conceitos relacionados:

"Campos de Dados do Evento"

Campos de Dados do Evento

Para cada evento ocorrido na sessão, é possível procurar pelo valor da ocorrência do evento ou por valores de dimensão específicos que estejam associados ao evento. Os campos que contêm dados do evento disponíveis na Subprocura correspondem às entradas inseridas na solicitação quando ocorre um evento.

Os dados da solicitação estão no seguinte formato:

Campo de Exemplo
Descrição

TLFID_375TLFactValue
O evento do Tealeaf com o identificador interno 375 foi registrado. Esse campo contém seu valor registrado.

TLFID_375/TLDim1
Esse campo contém o valor de texto simples de dimensão 1, registrado quando ocorreu o evento 375.

TLFID_375/TLDimHash1
Esse campo contém o valor do hash de dimensão 1, registrado quando ocorreu o evento 375.

- Os campos de dimensão de hash são armazenados para permitir a procura para valores de dimensão que tenham mais de 32 caracteres. Esses dados não são legíveis pelo usuário.

Operadores Disponíveis

Os operadores a seguir podem estar disponíveis para uso para procurar o local selecionado da sequência especificada.

Nota: Dependendo do tipo de dados especificado para o termo de procura, alguns dos operadores a seguir não estarão disponíveis.

Operador
Descrição

contém O local de procura contém a sequência especificada.

não contém
O local de procura não contém a sequência especificada.

corresponde
O local de procura corresponde à sequência especificada.

não corresponde
O local de procura não corresponde à sequência especificada.

menor que/igual a
Para valores numéricos, o local de procura contém pelo menos um valor menor que ou igual ao valor numérico especificado.

maior que/igual a
Para valores numéricos, o local de procura contém pelo menos um valor maior que ou igual ao valor numérico especificado.

entre Para valores numéricos, o local de procura contém pelo menos um valor que está entre os dois valores especificados.

Procurando Sessões Ativas

Subprocuras podem ser aplicadas às sessões ativas. Limitações:

1. A procura é aplicada apenas com relação às páginas, ScreenViews, e os eventos de UI que são listados atualmente na Lista de Navegação.

   Nota: Antes de definir uma Subprocura com relação a uma sessão ativa, você deve atualizar a lista de páginas usando o botão **Atualizar** na barra de ferramentas.
2. Todas as ações que não são aplicadas a uma sessão até que ela seja concluída não são pesquisáveis na sessão. Os eventos que são acionados no acionador `Última Ocorrência` ou `Fim da Sessão` não podem ser exibidos em uma sessão ativa e portanto não são pesquisáveis.

Resultados Filtrados

Depois que uma Subprocura for especificada e executada, a Lista de Navegação é filtrada para exibir apenas as ocorrências correspondentes.

Tabela 25. Resultados Filtrados.

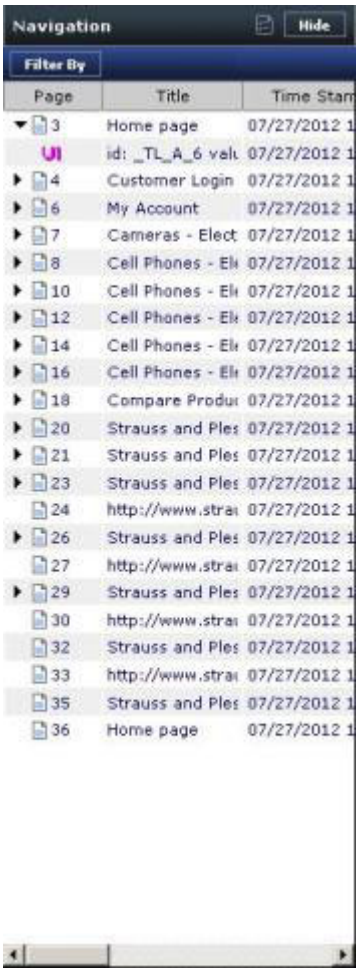

Navigation
Hide
Filter By
Page
Title
Time Stam
3 Home page 07/27/2012 1
id: _TL_A_6 valu 07/27/2012 1
4 Customer Login 07/27/2012 1
6 My Account 07/27/2012 1
7 Cameras - Elect 07/27/2012 1
8 Cell Phones - El 07/27/2012 1
10 Cell Phones - El 07/27/2012 1
12 Cell Phones - El 07/27/2012 1
14 Cell Phones - El 07/27/2012 1
16 Cell Phones - El 07/27/2012 1
18 Compare Produ 07/27/2012 1
20 Strauss and Ples 07/27/2012 1
21 Strauss and Ples 07/27/2012 1
23 Strauss and Ples 07/27/2012 1
24 http://www.stra 07/27/2012 1
26 Strauss and Ples 07/27/2012 1
27 http://www.stra 07/27/2012 1
29 Strauss and Ples 07/27/2012 1
30 http://www.stra 07/27/2012 1
32 Strauss and Ples 07/27/2012 1
33 http://www.stra 07/27/2012 1
35 Strauss and Ples 07/27/2012 1
36 Home page 07/27/2012 1

Figura 98. Lista de Navegação antes da Subprocura

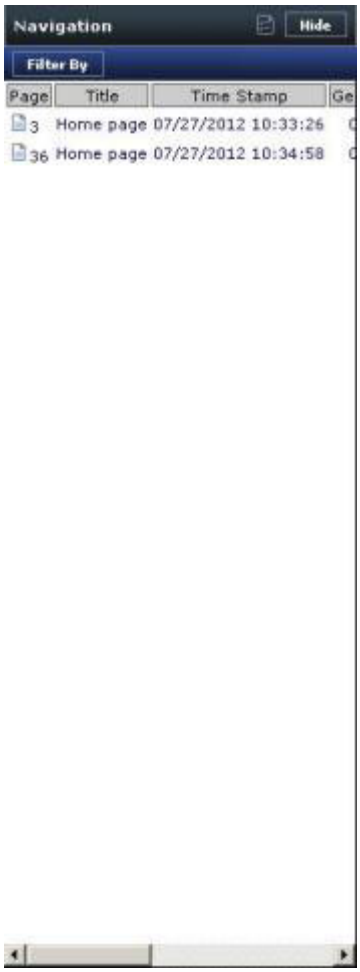


Figura 99. Lista de Navegação após a Subprocura

Nota: Para atualizar essa lista, você deve executar novamente a procura.

Nota: A lista filtrada é uma lista simples. Os eventos ScreenViews e UI podem ser incluídos na lista de ocorrências.

É possível usar os ícones **Anterior** e **Próximo** da barra de ferramentas do painel simples para avançar pela lista filtrada de ocorrências.

Barra de Ferramentas Lista de Navegação

Tabela 26. Barra de Ferramentas Lista de Navegação

Ícone	Título	Descrição
	Lista de Páginas	Abre a lista de páginas. Consulte "Browser Based Replay Interface" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Tabela 26. Barra de Ferramentas Lista de Navegação (continuação)

Ícone	Título	Descrição
	Ocultar	Oculta o painel Lista de Navegação. • Para reexibir a lista de navegação, selecione **Visualizar** > **Mostrar** > **Barra lateral**. Consulte "Menu Visualizar" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
	Filtrar por	Filtra a Lista de Navegação pelo item que está selecionado no drop-down. Consulte Filtrando a Lista de Navegação.

Conceitos relacionados:

Capítulo 12, “Interface da Reprodução Baseada em Navegador”, na página 191

Barra de Ferramentas Lista de Navegação

Tabela 27. Barra de Ferramentas Lista de Navegação

Ícone	Título	Descrição
	Lista de Páginas	Abre a lista de páginas. Consulte "Browser Based Replay Interface" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
	Ocultar	Oculta o painel Lista de Navegação. • Para reexibir a lista de navegação, selecione **Visualizar** > **Mostrar** > **Barra lateral**. Consulte "Menu Visualizar" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
	Filtrar por	Filtra a Lista de Navegação pelo item que está selecionado no drop-down. Consulte Filtrando a Lista de Navegação.

Conceitos relacionados:

Capítulo 12, “Interface da Reprodução Baseada em Navegador”, na página 191

Detalhes de Ocorrência

No pop-up Detalhes da Ocorrência, é possível revisar os detalhes das ocorrências que correspondem aos resultados da Subprocura.

- Para ir para a ocorrência, clique duas vezes na linha na qual ela está listada. A janela **Detalhes da Ocorrência** é fechada e a BBR exibe a página correspondente, ScreenView, ou o evento de UI em que a correspondência de Subprocura ocorre, na visualização atual: Solicitação, Resposta ou Reprodução.

Sub-Search Hit Details. Matching occurrences found: 10000
Page
Location
Term
3 Request Text tl TLTSID=956E025D060F67413A5D4B1B67793DE5
3 Request Text tl TLTHID=8E1859618A496471EE2EB6C1DEB14BD3
3 Request Text tl TLTUID=A13C5523FB53AC1D7B44FE6F280D866B
3 Request Text tl TLT_URL=/store/defaultpage
3 Request Text tl TLT_SERVER=206.169.17.19
3 Request Text tl TLT_HOST_NAME=www.straussandplesser.com
3 Request Text tl TLT_APPLICATION_NAME=store
3 Request Text tl HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc
3 Request Text tl HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc
3 Request Text tl HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc
3 Request Text tl HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc
3 Request Text tl HTTP_SET_COOKIE=TLTHID=2F46F398527C105209
3 Request Text tl TLapiArrivalTimeEx=2008-07-15T19:58:41.9046542
3 Request Text tl ReqTTLB=0

Figura 100. Detalhes de Ocorrências de Subprocura Correspondentes

Coluna
Descrição

`Página`
A página na sessão completa em que a correspondência foi localizada

Nota: Os valores de -1 nesta coluna indicam que a página não pode ser exibida.

`Local` O local na ocorrência em que a correspondência foi localizada

`Termo` O termo de procura que foi localizado

Contexto
O número de bytes na solicitação ou na resposta em que o texto correspondente foi localizado, seguido pelas informações contextuais que circundam a sequência correspondente

Nota: É possível usar o texto da coluna Contexto para localizar outras sessões com o mesmo padrão de texto:

1. Destaque o texto de interesse. Não destaque o número de bytes.
2. Para copiar o texto, pressione `CTRL + C`. O texto é copiado.
3. Para ir para a página de procura, selecione **Procurar** > **Sessões Completas** no menu Portal.
4. Cole o texto no campo apropriado.
   - Consulte "Searching Session Data" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Menu de Contexto Detalhes da Ocorrência

Os seguintes comandos de menu estão disponíveis no menu de contexto a partir da janela Detalhes da Ocorrência.

Quando você seleciona uma página na janela Detalhes da Ocorrência, as seguintes opções podem ser exibidas:

Comando
Descrição

Reproduzir
Exibe a página selecionada na visualização Reproduzir.

Solicitação
Exibe a página selecionada na visualização Solicitação.

Resposta
Exibe a página selecionada na visualização Resposta.

Para administradores do Tealeaf, os seguintes itens também podem ser exibidos no menu de contexto.

Nota: Para configurar regras de reprodução, você deve ser um membro de um dos seguintes grupos de administradores:

- "CX User Administration" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*: `Admin Group`
- "cxReveal User Administration" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*: `cxReveal Admin`
- "cxView User Administration" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*: `cxView Admin`

Usando as regras de reprodução, é possível aplicar mudanças no conteúdo antes de ele ser exibido na tela. As páginas de regras de reprodução podem ser usadas para remover páginas da reprodução, suprimir a exibição de páginas reproduzidas e mais.

Nota: As regras de reprodução que estão configuradas no BBR são salvas no servidor de reprodução, onde são aplicadas a todos os usuários do Tealeaf durante a reprodução. Essas regras de reprodução não se aplicam a um usuário específico ou a uma sessão específica.

Os administradores do Tealeaf também podem configurar regras de reprodução por meio da página Gerenciamento do Portal.

Comando
Descrição

Remover esta página da reprodução
Marca a página selecionada para não ser exibida na visualização Reproduzir. Enquanto a página ainda estiver exibida na janela Detalhes da Ocorrência, ela não aparece durante a reprodução.

- Para incluir a página novamente na reprodução, clique com o botão direito do mouse na página depois de ela ter sido removida da janela Detalhes da Ocorrência e selecione **Excluir regra que remove essa página da reprodução...**.

Tratar essa página como Somente Destaque
É possível criar uma regra de reprodução que instrua a BBR a tratar essa página como contendo somente informações de destaque. A página anterior da lista é exibida e o conteúdo da página selecionada é aplicado como destaque à página.

Tratar esta página como uma Página Pop-up
É possível criar uma regra de reprodução que instrui a BBR a tratar essa página como uma janela pop-up. Durante a reprodução, uma janela pop-up pode interromper o fluxo de reprodução e fazer com que os dados de algumas páginas falhem ao serem exibidos.

Conceitos relacionados:

Capítulo 12, “Interface da Reprodução Baseada em Navegador”, na página 191

Capítulo 15, “Regras de Reprodução da BBR”, na página 237

Subprocura no RTV

Também é possível concluir procuras dentro de sessões por meio do IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, do cliente do desktop para procura e reprodução de sessões.

Capítulo 15. Regras de Reprodução da BBR

Para ativar a reprodução de fidelidade mais alta sem impactar o servidor ou os servidores de origem do seu aplicativo da web, é possível configurar e implementar regras de reprodução.

Uma *regra de reprodução* é uma modificação nos dados da sessão durante a reprodução para que a reprodução seja o mais próxima possível à experiência original do visitante do seu aplicativo da web. Por exemplo:

- Os dados da sessão capturados podem conter referências a um servidor que não está disponível a partir de onde os usuários do Tealeaf estão reproduzindo a sessão. Portanto, você deve configurar uma regra de reprodução para modificar as URLs apontando para o servidor de origem para apontar para um servidor diferente.
- Se a sessão for de um aplicativo que requer autenticação, um usuário do Tealeaf não autenticado poderá gerar um número significativo de erros de Código de status 401 - Acesso negado durante a reprodução. Usando uma regra de reprodução, é possível instruir a BBR para ignorar ou remover essas páginas durante a reprodução.
- A sessão pode fazer referência a um arquivo JavaScript externo, ao qual você pode ou não desejar fazer referência durante a reprodução. É possível configurar regras de reprodução para suprimir o arquivo JavaScript ou modificá-lo para que ele funcione efetivamente durante a reprodução.

Há muito mais usos para as regras de reprodução. Nas seções abaixo, é possível revisar as regras de reprodução que podem ser configuradas por meio do Servidor de Reprodução a serem aplicadas a todas as sessões de Reprodução Baseada em Navegador.

Nota: As regras de reprodução não alteram os dados da sessão armazenados. Elas são aplicadas somente durante a reprodução pelo Replay Server aos dados que são transmitidos para o Browser Based Replay para exibição para o usuário do Tealeaf.

Nota: A qualidade da reprodução da sessão depende da natureza do aplicativo da web. Os websites que empregam tecnologias de exibição sofisticadas ou contam com eventos de interação do usuário cliente podem requerer uma customização significativa do perfil de reprodução comum e das regras de reprodução.

Visão Geral

As regras de reprodução que se aplicam à BBR podem ser configuradas nos seguintes locais:

1. Servidor de Reprodução: Por meio da página Gerenciamento do Portal, é possível selecionar o Servidor de Reprodução principal e configurar regras de reprodução por meio da GUI. As alterações às regras de reprodução a partir do Servidor de Reprodução principal são encaminhadas automaticamente a quaisquer Servidores de Reprodução escravos, de modo que todos os servidores estejam usando o mesmo conjunto de regras.

2. Reprodução Baseada em Navegador: Quando você tem uma sessão que é carregada na BBR, poderá usar os menus de contexto para criar regras de reprodução que são baseadas em dados específicos e destacados na sessão carregada atualmente.
3. **IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer:** Se você tiver de configurar regras de reprodução que não são suportadas por meio da BBR ou de interfaces do Servidor de Reprodução, poderá fazer o download e instalar o aplicativo de área de trabalho IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, que pode ser usado para sessões de procura e reprodução a partir de sua área de trabalho local. Quando forem feitas alterações nas regras de reprodução por meio do RTV, elas podem ser sincronizadas com o conjunto de regras de reprodução da BBR.
4. Arquivo de configuração: Para usuários do Tealeaf que estão confortáveis trabalhando com XML, é possível configurar regras de reprodução no formato XML nativo, acessando o arquivo de configuração no Replay Server principal.

   Nota: O Tealeaf não recomenda a configuração de regras de reprodução por meio do arquivo XML, pois nenhuma validação de dados está concluída no arquivo editado. Onde possível, use os métodos de interface com o usuário para configurar regras de reprodução.

Conceitos relacionados:

"Configuração da Regra de Reprodução por Meio do Servidor de Reprodução" na página 250

"Configuração da Regra de Reprodução na BBR" na página 242

"Configuração da Regra de Reprodução no RTV" na página 254

"Arquivo de Configuração da Regra de Reprodução" na página 254

Acesso Necessário

Nota: Para criar ou modificar regras de reprodução para BBR, você deve ter acesso à página Gerenciamento do Portal (**Tealeaf** > **Gerenciamento do Portal** no menu Portal). Para obter mais informações, entre em contato com o administrador do Tealeaf.

Embora não seja recomendado, é possível configurar regras de reprodução em formato XML usando o arquivo de configuração que está disponível no Servidor de Reprodução.

Você deve ter permissões de gravação na linha de comandos no servidor que hospeda o Servidor de Reprodução.

Conceitos relacionados:

"Arquivo de Configuração da Regra de Reprodução" na página 254

RTV

Em muitos casos, a regra de resposta original foi desenvolvida para uso com o IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer. O RTV é um aplicativo de área de trabalho para localizar e reproduzir sessões.

Muitas das seções na área de regras de reprodução da BBR referenciam conteúdo correspondente no manual do Visualizador Realitea.

Tipos de Regras de Reprodução

O Tealeaf suporta os tipos de regras de reprodução a seguir.

Na tabela abaixo, é possível determinar se a regra é suportada para configuração por meio do Servidor de Reprodução, BBR ou RTV.

- Os links são fornecidos para documentação adicional em cada tipo de regra de reprodução. Em alguns casos, a melhor documentação está disponível no "Manual do usuário do RealiTea Viewer (RTV)" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.

Tabela 28. Tipos de Regras de Reprodução

Nome da Regra	Nó XML	Descrição
Página pop-up	`PopupURL`	PopupURL marca páginas como pop-up, de modo que elas não sejam usadas para destaque. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Remover esta página da Reprodução		É possível criar uma expressão regular para corresponder URLs que você não deseja exibir na Lista de Página Navegáveis ou durante a reprodução.
HighlightonlyURL	`HighlightOnlyUrl`	Para páginas baseadas em AJAX, é possível configurar uma página para aplicar destaque apenas para o conteúdo retido da página anterior. Dessa maneira, é possível simular o aplicativo e a captura de eventos. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Ignorar ReqVar para Correspondência de URL	`IgnoreReqVarForURLMatch`	Durante a reprodução, o cliente de reprodução tenta corresponder solicitações a respostas nos dados da sessão. Em alguns casos, é possível melhorar a correspondência fornecendo um padrão de URL, que é usado para remover variáveis da solicitação, como informações do registro de data e hora, a partir do conjunto que é usado para corresponder a solicitação à resposta. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
ResponseMod	`ResponseModify`	As regras ResponseModify são usadas para concluir modificações especiais na resposta para aprimorar a reprodução que é exibida para o usuário Tealeaf. Por exemplo, é possível configurar uma regra ResponseModify para desativar o JavaScript usado para dividir suas páginas fora dos quadros. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Modificação de Arquivo Externo	`ExternFileModify`	As regras ExternFileModify podem ser configuradas para completar o processamento adicional para arquivos externos que podem interferir com a reprodução. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Regras de Modificação de Resposta Dinâmica	`DynResponseMod`	Ao reproduzir uma sessão que inclui dados que são entregues a partir de um terceiro, o conteúdo do terceiro deve estar associado a uma solicitação específica. Se o conteúdo de terceiro for necessário para representar com precisão a experiência do cliente, uma regra de modificação de resposta dinâmica deve ser configurada para adquirir o conteúdo no tempo de reprodução.
Regras de Modificação do Arquivo Externo Dinâmico	`DynExternalFileMod`	Se a página principal carregada no RTV fizer referência a um arquivo separado que não faz parte da sessão, o arquivo pode requerer modificação antes de ser carregado no RTV. Por exemplo, se um arquivo JavaScript referenciado por uma página em uma sessão contiver uma referência de domínio, essa referência pode resultar em um erroJavaScript durante a reprodução. É possível projetar regras de modificação de arquivo externo dinâmico para aplicar ao arquivo JavaScript referenciado que modifica o arquivo antes de ele ser carregado no RTV.
Remover esta página da Reprodução	`IgnoreURL`	IgnoreURL remove páginas que não devem ser reproduzidas a partir da lista de Páginas Visualizáveis. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.

Tabela 28. Tipos de Regras de Reprodução (continuação)

Nome da Regra	Nó XML	Descrição
Remapeamento de host	`RemapHost`	RemapHost remapeia o host que é chamado no nó HostProfile para algum outro host. Por exemplo, é possível usar esse mapeamento para reproduzir dados da sessão a partir de um servidor de backup, em vez do servidor de origem, que pode impactar as métricas de uso. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Remapeamento de portal	`RemapPort`	RemapPort remapeia o número da porta do host que é chamado no nó HostProfile para algum outro número de porta. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Protocolo de host	`Protocolo`	Protocolo força o protocolo para um valor específico: automático, http, https. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Regra da Estrutura	`FrameRule`	FrameRule é usado para forçar uma URL a sempre carregar em uma estrutura específica
BlockedURL	`BlockRemoteURL`	Se necessário, é possível especificar uma URL ou um conjunto de URLs que são impedidas de atingir o servidor de origem. Se o cliente de reprodução não for capaz de localizar a resposta nos dados da sessão, nenhum esforço será feito para alcançar o servidor de origem para o conteúdo ausente. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Novo Host	`HostProfile`	Inclua um host para monitorar. O nome do host deve ser o nome completo do domínio dele (por exemplo, www.example.com. Cada host tem seu próprio conjunto de regras de perfil, portanto você deve incluir ou copiar regras de qualquer host existente para um novo. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Regra de lista de desbloqueio	`whitelistName`	Por padrão, o Servidor de Resposta opera no modo Lista de Desbloqueio, no qual todas as URLs têm permissão para entrar em contato com o servidor de origem. Em vários ambientes, essa capacidade de atingir o servidor de origem durante a reprodução não é desejável ou mesmo permitida. No modo Lista de Desbloqueio, é possível configurar padrões de URL que têm permissão para entrar em contato com o servidor de origem e todas as outras URLs são bloqueadas. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Destaque de Evento de UI Customizado	`UIElementCustomHighlight`	Regra de Reprodução para Eventos de UI: Para o evento de UI selecionado, é possível incluir ou modificar regras de destaque customizado. Essas regras podem ser usadas quando o elemento que estiver sendo destacado precisar de manipulação especial, como chamada de uma função javascript para algum controle customizado. Elas podem também ser usadas para fins de depuração ou alerta quando ações ou valores do usuário específicos forem exibidos em uma sessão. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Ignorando Elementos de UI durante a Reprodução	`Regra de Reprodução para Eventos de UI`	Regra de Reprodução para Eventos de UI: É possível escolher ignorar elementos de UI selecionados durante a reprodução da sessão. Quando essa opção estiver selecionada, o seguinte diálogo será pré-preenchido com o padrão de expressão regular para identificar o elemento de UI.

Tabela 28. Tipos de Regras de Reprodução (continuação)

Nome da Regra	Nó XML	Descrição
Quebras de Pressionamentos de Teclas	`Regra de Reprodução para Eventos de UI`	Regra de Reprodução para Eventos de UI: A Captura de UI suporta a captura de pressionamentos de teclas Intellisense como eventos de UI. Os pressionamentos de teclas aplicados com elementos de UI, como caixas de texto e campos de formulário, são empacotados juntos em um único evento de UI simples para captura. Para suportar a reprodução apropriada da experiência do visitante, o RTV pode ser configurado para dividir esses eventos de pressionamentos de teclas agregados em eventos de UI individuais para cada pressionamento de teclas. Quando os pressionamentos de teclas forem divididos no RTV, será possível ver os caracteres que são exibidos na ordem em que o visitante os inseriu.
Remapear URL		É possível usar o remapeamento do recurso de URL para remapear a URL de conteúdo externo para as páginas capturadas de uma sessão para um novo destino. O remapeamento de URLs é geralmente usado em situações em que o conteúdo externo não está disponível ou acessível a partir do site original e uma cópia é feita em outro servidor no qual é possível remapear a URL.
PatchResponseWithPostValue	`PatchResponseWith PostValue`	Essa regra permite configurar padrões na solicitação, dos quais são capturados valores. Esses valores são corrigidos na resposta. Esse trabalho é manipulado pelos plug-ins, já que o tipo dos dados pode variar, e cada plug-in conhece melhor seu tipo de dados. Essa regra tem vários atributos. `requestValue` - Use esse atributo para valores de sequência de consulta ou valores nos quais o plug-in analisa e 'comprime' a solicitação em pares nome-valor. Essa é uma correspondência de sequência simples, não uma expressão regular. Use esse atributo ou `requestPattern`, não ambos. `requestPattern` - Use esse atributo para valores do corpo da solicitação. Esse é um padrão de expressão regular, que é usado no corpo da solicitação bruta como um todo. Use esse atributo ou `requestValue`, não ambos. Quando `responsePattern` está vazio, esse padrão é usado como padrão de substituição de resposta. `responsePattern` (opcional) - Use esse atributo quando o padrão de substituição de resposta precisar ser diferente de `requestPattern`. Também é possível usar essa regra quando um valor em uma sequência de consultas precisa ser corrigido em uma resposta jsonp. O atributo `responsePattern` é usado para especificar o que substituir na resposta. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.
Regra MobileMod	`MobileMod`	A regra MobileMod corrige as dimensões de dispositivos móveis que se baseiam em informações do agente do usuário durante a reprodução. Essa regra está disponível no **Editor de perfil de regra** da BBR.

Conceitos relacionados:

"Tratar esta página como uma Página Pop-up" na página 243

"Removendo Áreas de Janela da Reprodução com Base em um Campo de Solicitação" na página 244

Capítulo 15, "Regras de Reprodução da BBR", na página 237

"Remapeamento de Host-Porta" na página 247

"Protocolo" na página 251

"Destaque de Evento de UI Customizado" na página 247

Tarefas relacionadas:

"Selecionando Regras de Reprodução a Serem Modificadas" na página 250

Referências relacionadas:

"Regras da Lista de Desbloqueio" na página 253

Configuração da Regra de Reprodução na BBR

É possível configurar regras de reprodução baseada em navegador na lista de navegação, no painel principal, nos detalhes de carregamento ou no menu Opções.

No menu Opções

No menu **Opções**, é possível acessar o Editor de perfil de regras e visualizar as regras sugeridas.

Editor de perfil de regras

Na reprodução baseada em navegador, é possível usar o Editor de perfil de regras para visualizar sua lista de regras existentes. Você pode incluir, excluir, editar e renomear regras, além de visualizar propriedades. Também é possível editar o XML bruto das regras e visualizar o histórico de regras.

O Editor de perfil de regras na reprodução baseada em navegador suporta as regras a seguir:

- Host ou Domínio
- IgnoreURL
- PopupURL
- Remapeamento de host
- Remapeamento de portal
- Protocolo de host
- ResponseMod
- HighlightonlyURL
- Regra de destaque de interface com o usuário customizada
- BlockedURL
- PatchResponseWithPostValue
- Regra de lista de desbloqueio
- Regra MobileMod
- IgnoreReqVar para URL correspondente

Clique em **Opções** > **Reproduzir regras** > **Editar perfil de regras** para abrir o Editor de perfil de regras.

Sugerir Regras

Se você tiver privilégios de administrador, poderá visualizar e aplicar regras sugeridas para uma sessão baseada no Microsoft AJAX no menu **Opções**.

É possível também visualizar e aplicar regras sugeridas para bloquear ou ignorar chamadas de terceiros para limpar a experiência de reprodução de modo que você só veja o que é visível e necessário. `Ignorar URL` remove a página da lista de navegação e reprodução. `Bloquear URL` não permite que o servidor de reprodução busque os dados do site de origem de terceiros.

Clique em **Opções** > **Reproduzir regras** > **Sugerir regras** para abrir uma caixa de diálogo com as regras sugeridas para a sessão carregada. As sugestões de regras são exibidas em uma visualização em árvore expansível. É possível aplicar todas as

regras sugeridas ou selecionar algumas que você deseje aplicar. Depois de selecionar as regras que serão aplicadas, clique em **Aplicar Regras** para aplicá-las no Servidor de Reprodução. A sessão é recarregada com as novas regras aplicadas.

Na Lista de Navegação

Dependendo da seleção atual na Lista de Navegação, é possível aplicar as seguintes regras de reprodução à página atual.

Opção de menu de contexto
Descrição

Remover esta página da reprodução
Para obter informações adicionais sobre como criar esse tipo de regra, consulte os links relacionados na parte inferior.

Tratar essa página como Somente Destaque
Para obter informações adicionais sobre como criar esse tipo de regra, consulte os links relacionados na parte inferior.

Tratar esta página como uma Página Pop-up
Se necessário, é possível marcar páginas como páginas pop-up para que a BBR possa ajustar para melhorar o desempenho da reprodução.

Incluir Destaque de Evento de UI Customizado?
Para obter informações adicionais sobre como criar esse tipo de regra, consulte os links relacionados na parte inferior.

Conceitos relacionados:

"Tratar esta página como uma Página Pop-up"

Capítulo 12, "Interface da Reprodução Baseada em Navegador", na página 191

"Destaque Apenas de URLs" na página 251

"Destaque de Evento de UI Customizado" na página 247

Tratar esta página como uma Página Pop-up

Uma *página pop-up* é considerada como qualquer página que o aplicativo da web força para ser renderizada em uma nova janela do navegador. Durante a reprodução, a BBR pode ter algumas dificuldades na exibição do conteúdo de pop-up, de interações com o usuário e ocorrências subsequentes se ela não souber que páginas específicas são páginas pop-up.

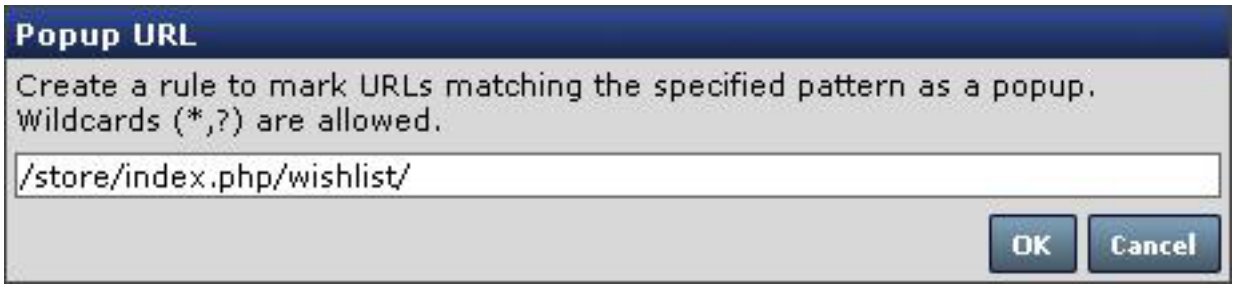


Figura 101. Tratar URL como uma Página Pop-up

Quando essa opção estiver selecionada no menu de contexto, a URL da página atual é especificada automaticamente para você. Conforme necessário, é possível usar curingas (* ou ?) para especificar um conjunto de URLs como pop-ups.

No Painel Principal

É possível configurar regras de reprodução por meio dos menus de contexto na BBR. Na visualização Solicitação, Resposta ou Reproduzir, é possível selecionar um item, clicar com o botão direito do mouse e selecionar uma das opções a seguir.

Opcional
Descrição

Remover página da Reprodução com base no campo de solicitação
Com base em um campo incluído na solicitação, é possível remover seletivamente a página da exibição durante a reprodução.

Nota: Essa seleção estará disponível apenas se texto estiver selecionado na visualização Solicitação.

Testar Regras de Modificação de Resposta
Por meio desse diálogo, é possível revisar e testar quaisquer regras de modificação de resposta que sejam aplicáveis à página atual.

Nota: Essa seleção estará disponível somente na visualização Resposta.

Destaque Customizado de Evento de UI
Quando um evento de UI estiver selecionado na lista de navegação, será possível incluir ou modificar regras de destaque customizadas a serem aplicadas ao evento da interface com o usuário.

Nota: Essa seleção está disponível por meio do menu de contexto quando você seleciona um evento de UI na Lista de Navegação.

Remapeamento de Porta do Host
A partir da tela Detalhes do Carregamento, é possível configurar regras de remapeamento de host/porta.

Conceitos relacionados:

"Removendo Áreas de Janela da Reprodução com Base em um Campo de Solicitação"

"Destaque de Evento de UI Customizado" na página 247

Capítulo 12, "Interface da Reprodução Baseada em Navegador", na página 191

Tarefas relacionadas:

"Testando as Regras de Modificação de Resposta da BBR" na página 246

Removendo Áreas de Janela da Reprodução com Base em um Campo de Solicitação

Por meio da BBR, é possível escolher remover uma ou mais páginas que são baseadas no padrão de URL, nos parâmetros da variável da solicitação ou em ambos. Removendo páginas que são baseadas nas variáveis da solicitação, é possível remover significativamente a experiência de reprodução.

Nota: As páginas que são removidas da reprodução não são removidas dos dados da sessão. Ainda é possível procurar e relatar sobre essas páginas.

Nota: Se o seu site responder para vários valores `HTTP_HOST`, você deverá editar manualmente o perfil para garantir que a regra de ignorar seja corretamente gravada com relação a todos os valores `server_name`.

Por exemplo, é possível escolher remover de páginas de reprodução que são movidas permanentemente ou que são páginas redirecionadas, que são determinadas com base em valores específicos para a variável da solicitação `StatusCode`.

Nota: Essa seleção estará disponível apenas se texto estiver selecionado na visualização Solicitação.

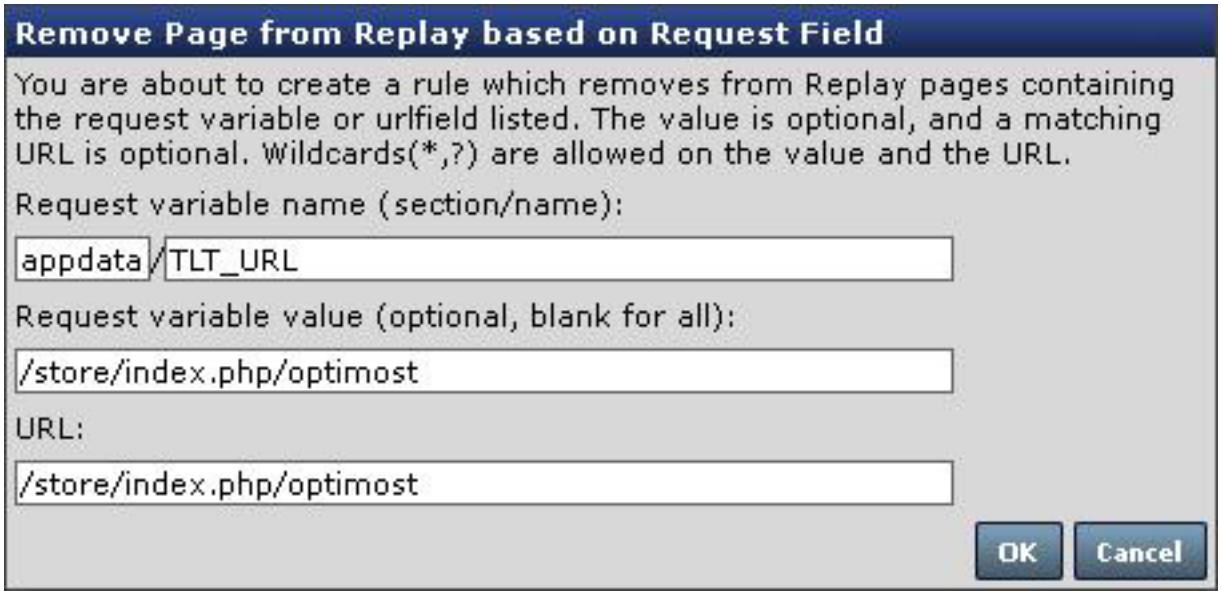

Remove Page from Replay based on Request Field
You are about to create a rule which removes from Replay pages containing the request variable or urlfield listed. The value is optional, and a matching URL is optional. Wildcards(*,?) are allowed on the value and the URL.
Request variable name (section/name):
appdata
TLT_URL
Request variable value (optional, blank for all):
/store/index.php/optimost
URL:
/store/index.php/optimost
OK
Cancel

Figura 102. Remover Páginas da Reprodução com Base em um Campo de Solicitação

`StatusCode=301` indica que uma página é movida permanentemente. No exemplo, quando a URL corresponde a `/store/index.php/electronics/cellphones/` e a variável da solicitação `StatusCode` na seção `[env]` é configurada como `301`, então a página é removida da reprodução.

No diálogo anterior, é possível especificar valores exatos e também padrões de valores.

Parâmetro
Descrição

`Nome da variável de solicitação`
Nesses campos, você deve especificar a seção de variável da solicitação e o nome da variável na qual corresponder páginas para remoção a partir da reprodução da BBR.

- A seção de variável da solicitação deve ser especificada.
- Curingas não são permitidos.

`Valor da variável de solicitação`
Para uma especificação adicional, é possível inserir um valor específico para a variável da solicitação na qual corresponder. No exemplo anterior, um valor de variável da solicitação deve ser incluído ou todas as ocorrências que contêm as entradas `StatusCode` serão eliminadas da reprodução, o que deverá remover todas as ocorrências válidas que são retornadas do servidor da web.

- A especificação desse parâmetro é opcional. Se ele não for especificado, todos os valores serão correspondidos.

- Quando você especifica valores, pode usar os curingas padrão: ? para substituir um único caractere e * para substituir vários caracteres.

URL É possível usar esse campo para especificar se a regra de reprodução é aplicada a uma URL específica ou a um padrão de URLs. Se esse valor não for especificado, a regra de reprodução será aplicada ao domínio inteiro.

- A especificação desse parâmetro é opcional. Se ele não for especificado, todos os valores serão correspondidos.
- Quando você especifica valores, pode usar os curingas padrão: ? para substituir um único caractere e * para substituir vários caracteres.

Conceitos relacionados:

"Arquivo de Configuração da Regra de Reprodução" na página 254

Testando as Regras de Modificação de Resposta da BBR

Por meio da BBR, é possível revisar as regras de Modificação da Resposta que são aplicadas à página atual e testá-las, conforme necessário, usando a ocorrência atual como dados de teste.

Nota: Essa seleção estará disponível somente na visualização Resposta.

Nota: Por meio da BBR, é possível revisar apenas as regras. As regras de Modificação da Resposta são criadas por meio da página Gerenciamento do Portal.

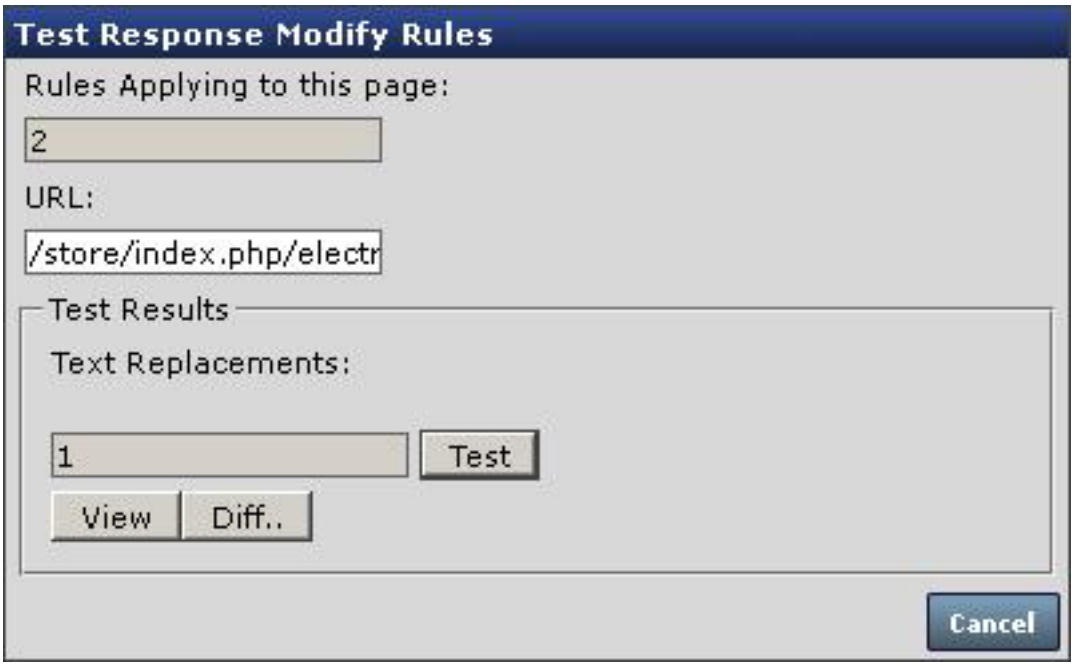


Figura 103. Testar Regras de Modificação de Resposta

No diálogo Testar Regras de Modificação de Resposta, é possível revisar o número de regras que são aplicadas à URL atual e então concluir os testes usando essas regras e revisar os resultados do teste.

Para testar regras de Modificação da Resposta aplicáveis:

Se a Aplicação de Regras a esta contagem de Páginas for maior do que 0, será possível:

1. No diálogo Testar Regras de Modificação de Resposta, clique em **Testar**.
2. Se as mudanças forem aplicadas à resposta com base nas regras testadas, o número de alterações será listado nos Resultados do Teste.
   - Para visualizar a resposta modificada, clique em **Visualizar**.
   - Para visualizar uma exibição das diferenças com base no texto das mudanças, clique em **Diferenças...**.

Conceitos relacionados:

"Modificação de Resposta" na página 252

Destaque de Evento de UI Customizado

Para o evento de UI selecionado, é possível incluir ou modificar regras de destaque customizado. Essas regras podem ser usadas quando o elemento selecionado requerer manipulação especial, como chamada de uma função JavaScript para um controle customizado. As regras de destaque customizado também podem ser usadas para fins de depuração ou alerta quando ações ou valores específicos do usuário forem exibidos em uma sessão.

Nota: O destaque de evento de UI customizado se aplica a eventos de UI capturados a partir do navegador do visitante por meio da Captura de UI.

Opcional
Descrição

ID do elemento
O ID do elemento é pré-preenchido com o identificador exclusivo do evento selecionado por meio do ID ou do XPath do elemento.
- É possível modificar o campo **ID do Elemento** para usar uma expressão regular, se necessário, para corresponder vários elementos.

função
No diálogo, é possível especificar a função que é avaliada por BBR para fins de destaque deste elemento. Durante a avaliação, nenhuma configuração de valores, destaque ou clique é executada.
- O Tealeaf fornece um conjunto de referências que você pode usar na função JavaScript.

Nota: O destaque de evento de UI customizado funciona exatamente como a versão de RTV.

Em Detalhes do Carregamento

Quando a tela Detalhes de carregamento da página for exibida, será possível configurar as seguintes regras a partir do menu de contexto.

Remapeamento de Host-Porta

É possível configurar a BBR para obter o conteúdo estático que é referenciado nos dados da sessão de um host, uma porta e um protocolo diferentes, conforme necessário.

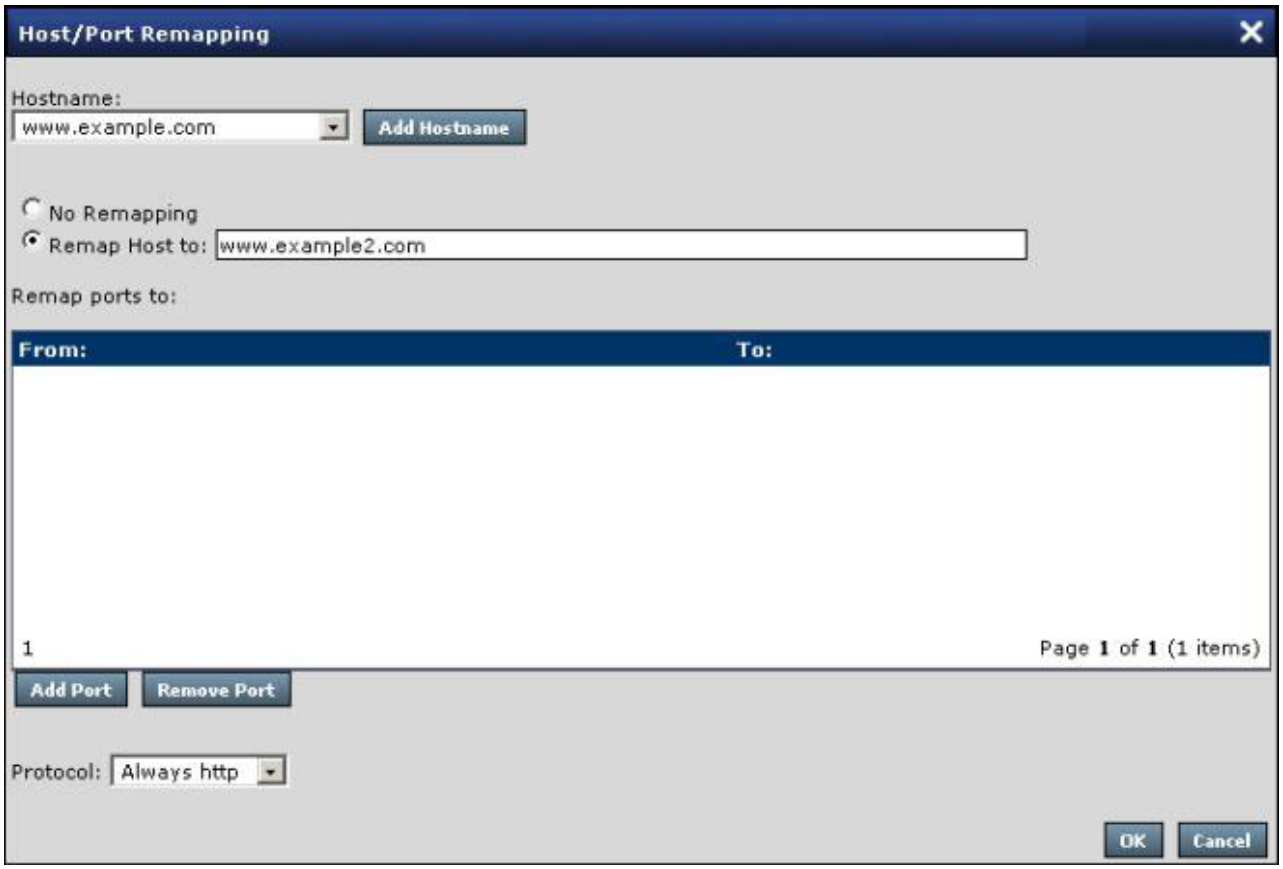


Figura 104. Remapeamento de Host/Porta

Na tela anterior, é possível especificar como os nomes do host e os números das portas nos dados da sessão são convertidos em outros valores. Também é possível especificar um protocolo HTTP/HTTPS explícito a ser usado.

Nome do Host: Selecione o nome do host na lista de nomes disponíveis.

- Para incluir um nome do host, clique em **Incluir Nome do Host**. Insira o nome do host na forma de `www.example.com`.
- Para concluir sem remapear para o nome do host selecionado, clique na caixa de opção **Sem Remapeamento**. Essa configuração permite o remapeamento de números da porta e protocolos sem redirecionar para um novo servidor.
- Para remapear o host para outro diferente, clique na caixa de opção **Remapear Host para** e insira o novo nome do host na forma de `www.example2.com`.

Remapeia portas para: Para o nome do host selecionado, é possível remapear portas que são detectadas nos dados da sessão para novas portas no host de destino.

- Para incluir um número de porta no remapeamento, clique em **Incluir Porta**. Insira a porta a ser remapeada e a porta para a qual deseja remapear. Clique em **OK**.
  - Para remapear para a porta HTTP padrão, configure o valor remapeado como `0`.
- Para remover um remapeamento de porta, selecione-o na lista e clique em **Remover Porta**.

Protocolo: Para o nome do host selecionado, é possível alterar o protocolo para uso quando você entrar em contato com o host remapeado: `Automático` (padrão), `Sempre http` ou `Sempre https`.

O remapeamento de host/port também é suportado na reprodução por meio do IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

Validando a sintaxe e a correspondência de padrões de uma expressão regular

Como um administrador, é possível validar a sintaxe e a correspondência de padrões de uma expressão regular usando o utilitário Regex Matcher.

O utilitário Regex Matcher fornece aos administradores uma maneira de:

- praticar gravação de sequências
- testar se uma expressão regular é válida e se pode ser usada para regras de reprodução avançada.

Nota: O Regex Matcher não testa a expressão no Replay Server. O principal propósito desse utilitário é fornecer uma maneira de praticar a gravação de sequências e testar a correspondência de padrões na resposta.

Para validar a sintaxe e a correspondência de padrões de uma expressão regular:

1. Acesse o utilitário Regex Matcher.

   Para acessar o Regex Matcher a partir da barra de menus do IBM Tealeaf CX:

   a. Selecione **Opções** > **Regras de reprodução** > **Editar perfil de regras**.
   b. No Editor de perfil de regras, selecione **Novo** > **Incluir ResponseMod**.

      Nota: Para sessões móveis, selecione **Novo** > **Incluir MobileMod**.

   Para acessar o Regex Matcher a partir de uma mensagem de resposta na área de visualização do BBR:

   a. Destaque uma sequência de texto na resposta que você deseja remover.
   b. Clique com o botão direito e selecione **Criar regra de modificação de resposta**.

   A caixa de diálogo Criar regra de modificação de resposta é exibida.
2. Na caixa de diálogo Criar regra de modificação de resposta, insira o texto para a regra, se ele não tiver sido preenchido previamente.
3. Para testar uma expressão regular válida, clique em **Testar**.
4. Para testar uma correspondência de padrões, insira o texto no campo **Testar padrão**.

   Se o padrão corresponder, a cor do plano de fundo no campo **Testar padrão** será exibida em verde.

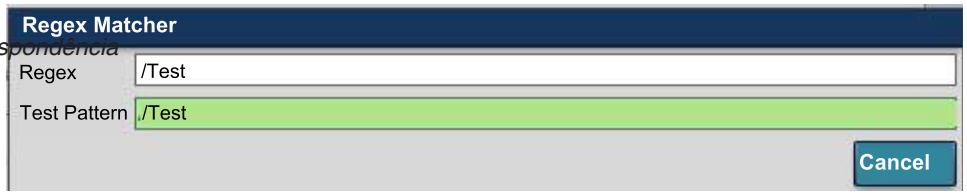


Figura 105. Padrão de correspondência

Configuração da Regra de Reprodução por Meio do Servidor de Reprodução

O Servidor de Reprodução suporta a criação de um conjunto customizado de regras de reprodução a serem aplicadas às sessões da BBR. Essas regras são gerenciadas pelo Servidor de Reprodução principal, que as publica na solicitação para os outros Servidores de Reprodução escravos.

Se você estiver implementando listas de desbloqueio em um ambiente com vários Servidores de Reprodução, configuração adicional será necessária.

Selecionando Regras de Reprodução a Serem Modificadas

Para modificar regras de reprodução para domínios que são monitorados pelo Tealeaf:

1. No menu Portal, selecione **Gerenciamento do Portal** > **Tealeaf**.
2. A página Gerenciamento do Portal é exibida. No painel de navegação esquerdo, clique no link **Gerenciar Servidores**.
3. Selecione o Servidor de Reprodução principal.

   Nota: É possível configurar regras de reprodução apenas no Servidor de Reprodução principal, que fornece regras para todos os servidores escravos.
4. Clique em **Regras** na barra de ferramentas. Essa opção estará disponível apenas para o Servidor de Reprodução principal.
5. O painel Domínios da Regra de Reprodução é exibido na parte inferior da tela.
   - Para incluir um domínio, insira o domínio no espaço que é fornecido e clique em **Incluir**. Use o seguinte formato para o nome de domínio:

     ```
     www.<domain_name>.com
     ```
   - Para editar as regras de reprodução para um domínio existente, selecione o domínio e clique no link **Editar**.
   - Para excluir regras de reprodução de um domínio, selecione o domínio e clique no link **Excluir**.

Conceitos relacionados:

"Editando Regras de Reprodução"

Editando Regras de Reprodução

Ao editar regras de reprodução, é possível preencher novas regras usando os comandos a seguir.

- Para incluir uma regra, conclua as propriedades apropriadas e clique em **Incluir**.
- Para excluir uma regra, clique no link Excluir ao lado do seu nome.
- Para carregar as propriedades a partir da regra nas caixas de texto apropriadas para edição, clique no link Carregar. Salvar uma regra carregada a substituirá.

As regras de reprodução a seguir podem ser configuradas por meio do Portal.

Nota: Quando você insere URLs em regras de reprodução, os identificadores de protocolos, como `http://` ou `https://`, não são necessários. É possível especificar o protocolo para ser usado em todas as regras de reprodução ou permitir que o Portal resolva.

- Os identificadores de portas, como `:8080` e `:443`, não são aplicáveis e não devem ser inseridos.

Conceitos relacionados:

"Protocolo"

Protocolo

Selecione o Protocolo em uso no drop-down. Configure esse valor como `Automático` para que o servidor de reprodução detecte o protocolo apropriado a ser usado.

URLs Ignoradas

É possível configurar o Servidor de Reprodução para ignorar URLs específicas durante a reprodução. As URLs que correspondem aos parâmetros que são especificados aqui não são exibidas durante a reprodução.

Propriedade
Descrição

URL A URL a ser ignorada. Esse valor é concatenado com o valor do domínio para produzir o caminho completo a ser ignorado.

- A URL pode incluir o caractere curinga (`*`) para representar um padrão de URLs, tal como `/home/*`.

Variável da Solicitação
Opcionalmente, é possível especificar uma variável na solicitação com a qual corresponder uma URL. As correspondências dessa variável não são reproduzidas.

Valor da Variável da Solicitação
Opcionalmente, é possível especificar um valor para a `Variável da Solicitação` na solicitação com a qual corresponder uma URL. As correspondências desse valor não são reproduzidas.

Destaque Apenas de URLs

O Servidor de Reprodução pode ser configurado para destacar apenas as URLs que correspondem aos parâmetros especificados aqui.

Propriedade
Descrição

URL A URL a ser destacada. Esse valor é concatenado com o valor do domínio para produzir o caminho completo.

- A URL pode incluir o caractere curinga (`*`) para representar um padrão de URLs, tal como `/home/*`.

Variável da Solicitação
Opcionalmente, é possível especificar uma variável na solicitação com a qual corresponder uma URL. As correspondências dessa variável são destacadas.

Valor da Variável da Solicitação
Opcionalmente, é possível especificar um valor para a `Variável da Solicitação` na solicitação com a qual corresponder uma URL. As correspondências desse valor são destacadas.

Destaque Apenas de URLs

O Servidor de Reprodução pode ser configurado para destacar apenas as URLs que correspondem aos parâmetros especificados aqui.

Propriedade
Descrição

URL A URL a ser destacada. Esse valor é concatenado com o valor do domínio para produzir o caminho completo.

- A URL pode incluir o caractere curinga (*) para representar um padrão de URLs, tal como /home/*.

Variável da Solicitação
Opcionalmente, é possível especificar uma variável na solicitação com a qual corresponder uma URL. As correspondências dessa variável são destacadas.

Valor da Variável da Solicitação
Opcionalmente, é possível especificar um valor para a Variável da Solicitação na solicitação com a qual corresponder uma URL. As correspondências desse valor são destacadas.

Remapeamento de Porta do Host

- Para incluir um host na faixa, insira o nome do host na caixa de texto Host. Em seguida, clique em **Configurar**.
- Para mapear uma porta para o host selecionado, insira a porta a ser mapeada e, em seguida, insira a porta na qual ela está mapeada. Clique em **Incluir**.

Propriedade
Descrição

Host Esse nome do host é usado em vez do host obtido do domínio da sessão. Como o host é usado para a <base> para indicar a origem do conteúdo, esse valor pode ser usado para remapear o conteúdo na sessão para um site diferente do site original. Por exemplo, se o site original estiver oculto por proxies, a configuração poderá ser usada para remapear para um recurso estático e disponível. Ele pode também ser usado para mapear para um servidor disponível no proxy a partir do qual as imagens e outro conteúdo poderá ser carregado.

Porta A porta a ser remapeada.

Mapeia para
A porta na qual o tráfego remapeado é entregue.

Modificação de Resposta

Se você desejar, poderá modificar o conteúdo da resposta usando procura e substituição simples.

Propriedade
Descrição

URL A URL cuja resposta você deseja modificar.

Padrão O padrão pelo qual procurar na resposta. O padrão pode ser especificado como uma expressão regular.

- Os caracteres especiais de expressão regular (como (ou)) devem ter um caractere de escape usando uma barra invertida. Por exemplo:

```
\(
```

Substituição
O texto de substituição para o padrão localizado.

Substituir
As ocorrências nas quais fazer a substituição.

Regras da Lista de Desbloqueio

Por padrão, o Servidor de Resposta opera no modo Lista de Desbloqueio, no qual todas as URLs têm permissão para entrar em contato com o servidor de origem. Em vários ambientes, essa capacidade de atingir o servidor de origem durante a reprodução pode não ser desejável ou mesmo permitida.

No modo Lista de Desbloqueio, é possível configurar padrões de URL que têm permissão para entrar em contato com o servidor de origem e todas as outras URLs são bloqueadas.

Nota: O modo Lista de Desbloqueio deve ser ativado em cada Servidor de Reprodução em seu ambiente.

As regras do modo Lista de Desbloqueio e Lista de Bloqueio se aplicarão apenas se o Servidor de Reprodução não puder satisfazer a solicitação para conteúdo a partir de seu cache de objetos local ou a partir de um Servidor TLI que é implementado em seu ambiente.

Conceitos relacionados:

"Configurando o Servidor de Reprodução" na página 189

Expressões Regulares

Quando você ativa o modo Lista de Desbloqueio para o Servidor de Reprodução, poderá especificar o conjunto de URLs que são permitidas para entrar em contato com o servidor de origem por meio da página Gerenciamento do Portal. Usando expressões regulares, é possível especificar um conjunto de padrões de URL que tenha permissão para consultar o servidor de origem durante a reprodução. Para a URL ou as URLs listadas, o Servidor de Reprodução faz referência aos dados que são armazenados no servidor de origem durante a reprodução.

- As URLs que não corresponderem à lista de desbloqueio serão efetivamente incluídas na lista de bloqueio, que pode ser usada para proteger o aplicativo de origem de acionar métricas de análise da web e contagens de dados do Tealeaf, entre outras coisas.

  Nota: Expressões regulares mal especificadas podem afetar significativamente o desempenho do servidor. Consulte "Regular Expressions in the RealiTea Viewer" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

Propriedade
Descrição

Padrão O padrão em URLs para o servidor selecionado. As URLs correspondentes são permitidas para contato com o servidor de origem. O padrão pode ser especificado como uma expressão regular.

- Os caracteres especiais de expressão regular (como (ou)) devem ter um caractere de escape usando uma barra invertida. Por exemplo:

  \(

- Se o valor padrão for vazio, o padrão será usado. Esse padrão faz com que o Servidor de Resposta entre em contato com o servidor de origem para conteúdo de imagem e estático, que não é armazenado como parte dos dados da sessão.

```
\.(jpg|jpeg|gif|css|js)$
```

Configuração da Regra de Reprodução no RTV

Se você instalar o IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer em sua área de trabalho local, poderá criar reprodução durante a reprodução de dados que é exibida na solicitação ou na visualização de solicitação.

Nota: As regras de reprodução que são criadas no RTV são aplicadas ao aplicativo local apenas, por padrão. Se você usar o RTV para criar regras de reprodução, poderá escolher sincronizar suas regras de reprodução RTV com aquelas regras mantidas no Servidor de Reprodução para BBR. Consulte "Synching RTV Profile with BBR" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

O RTV pode ser configurado para sugerir automaticamente regras para reprodução baseada em AJAX.

Arquivo de Configuração da Regra de Reprodução

Por meio do arquivo de texto de Regras de Reprodução, é possível usar o controle do remapeamento de host e de porta, modificação de página customizada e os campos nas solicitações da sessão que são usados para a URL, o nome do host e mais.

- O nó `RequestMapping` contém um conjunto padrão de entradas que são localizadas nas solicitações da sessão e raramente devem ser modificadas.
- Para obter um perfil de regra de reprodução de exemplo, consulte "Example Profile" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

Nota: O Tealeaf recomenda o uso da página Gerenciamento do Portal para configurar regras de reprodução do BBR, já que a validação de alguns dados é concluída antes que as regras possam ser definidas.

A configuração de reprodução é um arquivo XML no seguinte local no Servidor de Reprodução:

```
<Tealeaf_install_directory>\System\ReplayServerProfile.xml
```

O remapeamento de host e de porta e outras modificações de página customizadas são aplicadas às sessões com base em seus nomes de host. Por exemplo, para customizar sessões a partir de `www.sample.com`, o seguinte nó deve ser exibido em `ReplayServerProfile.xml`:

```
<HostProfile name="www.sample.com">
```

No nó `HostProfile`, as seguintes entradas controlam o remapeamento:

```
<!-- RemapMode values: off, on, null -->

<RemapMode value='on' />

<RemapHost value="www.sample2.com" />

<!-- There can be multiple RemapPort nodes -->

<RemapPort valueIn="49191" valueOut="80" />
```

`RemapMode` alterna o remapeamento ou remapeia um host para um host nulo, o qual pode sempre retornar um código de status 404 em qualquer solicitação.

- Com RemapMode ativado, o nó RemapHost especifica o nome do host para o qual remapear.

RemapPort é usado para remapear números de porta para outros números. Esse valor é necessário quando imagens ou outros elementos da página estão disponíveis em uma porta diferente do número da porta que aparece nos dados capturados.

IgnoreURL especifica as URLs que não devem ser implementadas na NavList. Ela suporta o curinga asterisco (*). No seguinte exemplo, qualquer URL correspondente a /path.axd com parâmetros de consulta será ignorada:

```
<IgnoreURL value="/path.axd?*" />
```

ResponseMod é usado para aplicar expressões regulares às páginas de resposta para alterá-las conforme necessário para reprodução. Por exemplo, é possível usá-la para desativar um JavaScript que força uma página a se dividir a partir de um FRAMESET se ela própria estiver em um. O nó ResponseMod tem os seguintes atributos:

```
<ResponseModify url=".*" pattern="top.location != location"
replacementString="0" occurrences="first" id="7"/>
```

PopupURL Semelhante às regras IgnoreURL, as regras PopupURL podem ser usadas para identificar páginas pop-up. A BBR inclui essas páginas na NavList e as exibe na janela de reprodução principal.

```
<PopupURL value="/path/popup.asp?*" id="3"/>
```

Nota: O comportamento de PopupURL é diferente no RTV. Consulte "RealiTea Viewer - Profile Options" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

ExternalFileModify Essas regras são usadas para arquivos externos modificados que são referenciados na resposta. No exemplo a seguir, um arquivo JavaScript externo é modificado para alterar o valor de this.fadeDuration de .8 para .001, o que faz com que o desaparecimento da página seja muito mais rápido.

```
<ExternalFileModify id="409"
  url="/path/Details.js\?cache=.*"
  pattern="this.fadeDuration = .8;"
 replacementString="this.fadeDuration = .001;"
occurrences="all"/>
```

Conceitos relacionados:

"Configuração da Regra de Reprodução por Meio do Servidor de Reprodução" na página 250

Regras Especiais

É possível revisar regras que podem ser aplicadas para gerenciar situações especiais ou incomuns na reprodução.

Privacidade On Demand

Conforme necessário, é possível configurar regras de privacidade para serem aplicadas aos dados sensíveis apenas durante a reprodução, o que permite à sessão original reter os dados para fins de procura e criação de relatórios. Essas regras de privacidade podem ser configuradas para bloquear ou mascarar dados sensíveis sem afetar a sessão armazenada.

As regras de Privacidade On Demand são aplicadas por meio do Servidor de Procura.

Regras de Reprodução e Captura de UI

Se você implementar o IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX usando o método XML de envio a eventos do lado do cliente, deverá configurar regras especiais para fazer com que a reprodução funcione efetivamente.

Nota: Se você implementar uma solução de estrutura cliente do Tealeaf para capturar interações para um aplicativo da web baseado em Javascript ou baseado em AJAX, deverá desenvolver e aplicar regras de reprodução.

Desativando a Captura de UI: Conforme necessário, é possível configurar uma regra de reprodução para desativar a Captura de UI durante a reprodução.

Capítulo 16. Evento baseado em etapa

Na web tradicional, baseada em HTML, as ações do usuário geralmente acionaram uma única ação de resposta a partir do servidor da web. Quando você clicou em um botão, um formulário foi enviado. Quando você clicou em um link, uma nova página foi carregada. Para aplicativos construídos nessa estrutura, um evento individual pode ocorrer apenas uma vez por página.

Em aplicativos avançados da Internet, no entanto, esse paradigma foi alterado. Várias interações com o usuário em uma página não alteram a página em si. De fato, um usuário pode concluir a mesma ação de interesse várias vezes. Por exemplo, suponha que seu aplicativo da web permite a entrada de vários endereços a partir de um único formulário. Quando **Enviar** for clicado, os dados de endereço serão enviados e o formulário será limpo, permitindo outra entrada. Nesse caso, o mesmo evento, `SubmitAddress`, pode ocorrer várias vezes na mesma página. No Tealeaf, você deseja estar apto a controlar todas essas ocorrências, em vez de apenas a primeira.

Nota: Um uso primário para a criação de eventos com base na etapa é rastrear eventos que podem ocorrer várias vezes em uma única página.

Por meio da *criação de eventos baseados em etapa*, é possível criar eventos do Tealeaf desses eventos da interface com o usuário que são gerados pelo seu aplicativo rich da Internet. Além de criar eventos a partir de ocorrências individuais, também é possível criar eventos a partir de etapas, que são ações do usuário individuais capturadas a partir do aplicativo cliente e enviadas ao Tealeaf usando uma das estruturas cliente do Tealeaf

- Uma etapa pode ser considerada uma "subocorrência" de uma ocorrência; uma etapa reflete uma ação distinta e controlável do usuário, ou uma ação do lado do servidor que não resulta de uma ação do usuário (como um redirecionamento).
- As etapas são capturadas por uma estrutura cliente, que é empacotada junto e enviada como mensagens JSON para o Tealeaf. Essas mensagens são então inseridas em uma seção designada da solicitação da ocorrência pai.

A criação de eventos com base na etapa permite a captura de vários eventos a partir de uma única página do aplicativo cliente.

Nota: A criação de eventos baseados em etapa requer licenciamento, instalação e configuração de uma das estruturas cliente do Tealeaf, incluindo IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework e IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework. Começando no Release 8.5, novas versões dessas estruturas são necessárias para ativar a criação de eventos com base na etapa. Para obter mais informações, entre em contato com o Tealeaf Professional Services.

Nota: O IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX só está disponível a usuários anteriores.

Essas informações fornecem informações em segundo plano sobre as etapas geradas na estrutura cliente e criação de eventos com base na etapa.

Conceitos relacionados:

"Corpo da Solicitação Bruta" na página 259

Visão Geral

Uma visão geral de eventos baseados na etapa, incluindo pré-requisitos, limitações, tipos de mensagens e mensagens de exemplo.

Pré-requisitos

Para criar eventos baseados na etapa, os seguintes componentes são necessários:

1. Tealeaf Liberação 8.5 ou mais recente
2. PCA Build 33xx. A Tealeaf recomenda o uso do PCA Build 3330, no mínimo.

   Nota: A partir do PCA Build 3330, houve correções de bugs e novos recursos que podem ser de seu interesse, incluindo a capacidade de capturar endereços IPv6 e suporte para novas plataformas Linux. Consulte "Release Notes - PCA" no *IBM Tealeaf Release Notes - Passive Capture Application*.

   Você deve ser capaz de configurar a captura de tipos de dados POST `application/json` por meio do IBM Tealeaf CX Passive Capture Application.
3. Uma ou mais das soluções de captura do Tealeaf:

Tabela 29. Pré-requisitos

Solução	Descrição	Documentação
IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX	Usado para capturar eventos da interface com o usuário do lado do cliente para aplicativos baseados em AJAX	"UI Capture for Ajax Guide" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*
IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework	Usado para captura do lado do cliente a partir de aplicações móveis nativas baseadas em Android	"Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide" no *IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide*
IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework	Usado para captura no lado do cliente a partir de aplicações móveis nativas baseadas em iOS	"Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide" no *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide*

Limitações

O comprimento máximo para valores selecionados de texto para atributos e eventos é de 256 caracteres.

Eventos de Sequência e Distância

Nota: Os eventos de Distância e Sequência operam em ocorrências, não em etapas. Como resultado, a distância entre os eventos em várias etapas da mesma ocorrência é avaliada como zero (`0`).

Definição Técnica

Uma *etapa* é definida como uma mensagem JSON especialmente formatada que é enviada pelas estruturas cliente Tealeaf para representar um estado de sessão de um campo de formulário.

- As mensagens da etapa podem conter qualquer tipo de dados. Os dados dependem da estrutura cliente específica que está enviando a mensagem.
- Uma etapa contém eventos de UI a partir de uma única sessão apenas.
- No Tealeaf, essas mensagens são enviadas no formato JSON e não são fáceis de decifrar no formato bruto.

Conceitos relacionados:

"Mensagens de Exemplo"

Tipos de Mensagens

Os eventos que são capturados de estruturas clientes são empacotados juntos e enviados como um conjunto de mensagens. Uma *mensagem* de uma estrutura cliente é o que define uma etapa única no Tealeaf, que é um evento único identificado e capturado por uma estrutura cliente.

Várias mensagens podem representar uma ação única do visitante. Por exemplo, clicar em um botão de opções pode resultar em duas mensagens de tipos diferentes: uma para o evento de clique e uma para o evento de mudança.

Nota: Se você não desejar duplicar as ações de contagem, use o tipo de evento E o ID/nome ao criar eventos para uma ação específica. Se você olhar apenas para `ID = método de check-out` por exemplo, então esse evento é disparado duas vezes quando você desejava dispará-lo apenas uma vez.

O volume de mensagens pode depender do nível de criação de log configurado, que é definido nas estruturas clientes.

Estrutura Cliente
Documentação

IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX
A Captura de UI não suporta níveis de criação de log dinâmico.

IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework
"Tealeaf Android Logging Framework Configuration File" no *IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide*

IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework
"Tealeaf iOS Logging Framework Installation and Implementation" no *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide*

Mensagens de Exemplo

É possível revisar o formato bruto de um conjunto enviado de mensagens JSON e o formato no qual elas são exibidas após o processamento no Tealeaf.

Corpo da Solicitação Bruta

As seguintes informações `[RequestBody]` incluem uma solicitação bruta de amostra que contém um conjunto de mensagens JSON.

Nota: Na solicitação bruta, a entrada a seguir é um parágrafo único. Não é possível usar esta seção para criar atributos baseados na etapa.

- Embora seja possível criar atributos da ocorrência a partir da seção `[RequestBody]`, isso não é recomendado, pois esse formato pode mudar com o tempo.

```
[RequestBody]
{"version":"0.0.0.4","serialNumber":1,"sessions":[{"id":"ID14H2M3S663R0.36228193
267311725","startTime":1326837723663,"timezoneOffset":480,"messages":[{"type":2,
"offset":2226,"count":1,"context":{"type":"LOAD","name":"root","renderTime":
2226}},{"type":6,"offset":2230,"count":2,"exception":{"description":"Unable to
get value of the property 'nodeValue': object is null or undefined",
"url":"http://straussandplesser.com/store/js/coremetrics/eluminate.js",
"line":1}},{"type":4,"offset":24878,"count":3,"event":{"type":"click"},"target":
{"id":"[['main'],['DIV',1],['DIV',0],['TABLE',0],['TR',0],['TD',0],['DIV',0],
['P',0],['A',0]]","idType":-2,"type":"A"}},
{"type":2,"offset":24880,"count":4,"context":{"type":"UNLOAD","name":"root"}}]}]}
```

Depois que as mensagens passaram pelo Tealeaf, a solicitação bruta é armazenada na seção [RequestBody] da solicitação, que é visualizável por meio da Visualização de Solicitação no BBR.

Conceitos relacionados:

Capítulo 12, “Interface da Reprodução Baseada em Navegador”, na página 191

Corpo da Solicitação Formatado

Quando as mensagens JSON são recebidas, o Tealeaf as reformata em um formato mais legível, que é listado aqui.

- Essas informações estão disponíveis na parte inferior da solicitação, que é formatada para visualização na Visualização Solicitação na BBR.

Clique para visualizar as mensagens de exemplo expandidas.

```
{
    "version": "0.0.0.4",
    "serialNumber": 1,
    "sessions": [
        {
            "id": "ID14H2M3S663R0.36228193267311725",
            "startTime": 1326837723663,
            "timezoneOffset": 480,
            "messages": [
                {
                    "type": 2,
                    "offset": 2226,
                    "count": 1,
                    "context": {
                        "type": "LOAD",
                        "name": "root",
                        "renderTime": 2226
                    }
                },

                {
                    "type": 6,
                    "offset": 2230,
                    "count": 2,
                    "exception": {
                        "description": "Unable to get value of the property
                        'nodeValue': object is null or undefined",
                        "url":"http://straussandplesser.com/store/js/
                         coremetrics/eluminate.js",
                        "line": 1
                    }
                },

                {
                    "type": 4,
                    "offset": 24878,
                    "count": 3,
                    "event": {
                        "type": "click"
                    },
                    "target": {
                        "id":
                        "[['main'],['DIV',1],['DIV',0],['TABLE',0],
                         ['TR',0],['TD',0],['DIV',0],['P',0],['A',0]]",
                        "idType": -2,
                        "type": "A"
                    }
                },

                {
                    "type": 2,
                    "offset": 24880,
                    "count": 4,
                    "context": {
                        "type": "UNLOAD",
                        "name": "root"
                    }
                }
            ],
        }
    ]
}
```

No exemplo anterior, o conteúdo após a seguinte sequência é um conjunto de quatro mensagens separadas:

```
"messages": [
```

Cada mensagem é demarcada por um conjunto de chaves.

- Os dados que são definidos no mesmo nível como `messages` (como `serialNumber` ou `timezoneOffset`) são considerados dados ambientais.

Cada mensagem da etapa constitui uma única etapa.

- Os eventos acionados por etapas podem disparar por etapa de mensagem.
- No exemplo anterior, há quatro mensagens de etapas. Como resultado, os eventos acionados por etapa podem ser disparados até quatro vezes nesta ocorrência.

Nota: Cada evento acionado por etapa também tem acesso aos dados do atributo da ocorrência de sua ocorrência pai e os dados ambientais incluídos para referência em cada etapa.

Quando você cria atributos da etapa, o valor que é extraído é o conteúdo entre os dois pontos (`:`) e a vírgula final (`,`) na linha.

Suponha que você deseja monitorar mensagens de exceção que são enviadas a partir da estrutura cliente. No exemplo acima, os dados estão na área a seguir.

- No exemplo a seguir, os dados da mensagem que estavam presentes no exemplo anterior, mas que não são relevantes para o exemplo, são substituídos pela sequência `<omitted>`.

```
"sessions": [
    {
    <omitted>
            "messages": [
           <omitted>
                {
                    "type": 6,
                    "offset": 2230,
                    "count": 2,
                    "exception": {
                        "description": "Unable to get value of the property
                        'nodeValue': object is null or undefined",
                        "url": "http://straussandplesser.com/store/js/
            coremetrics/eluminate.js",
                        "line": 1
```

No exemplo anterior, é possível ver que a mensagem de exceção é armazenada no valor `description`. Para fazer referência a esse valor na criação de eventos com base na etapa, quando você cria o atributo da etapa para monitorar o acima, o nó na árvore é referenciado usando a seguinte estrutura:

```
sessions[0].message.exception.description
```

As estruturas de nomenclatura para os nós `sessions` e `messages` são alteradas, e o identificador `type` é omitido.

Nota: Quando você cria atributos da etapa por meio da BBR, use o menu, que pré-preenche automaticamente o atributo com a referência adequada dentro do Gerenciador de Eventos. Essas etapas são descritas posteriormente.

Tarefas relacionadas:

"Visualizando Mensagens JSON Formatadas" na página 266

Objetos baseados em etapa

No Tealeaf, é possível criar dois tipos de objetos para monitorar eventos que são capturados de uma estrutura cliente e passados como mensagens para o Tealeaf:

- *Atributos da etapa* são atributos da ocorrência que adquirem seus dados a partir de uma etapa. Os atributos da etapa são especificados de uma maneira ligeiramente diferente, mas concluem uma função idêntica.

- *Eventos baseados em etapa* são eventos padrão do Tealeaf que são configurados para serem disparados em um dos acionadores de etapas. Como condições, eles podem usar qualquer tipo padrão de condição do Tealeaf e também atributos da etapa.

Conceitos relacionados:

"Tipos de Acionadores de Etapas"

"Criando um Evento da Etapa" na página 272

"Criando um Atributo da Etapa" na página 268

Objetos de Etapa Padrão

O Tealeaf fornece vários eventos e atributos baseados em etapa para serem usados na criação de eventos baseados em etapa.

- Para obter mais informações sobre os atributos da etapa fornecidos, consulte "Referência de objetos padrão" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.
- Para obter mais informações sobre criação de eventos baseados em etapa, consulte "Referência do EES - Referência de eventos do Tealeaf" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Tipos de Acionadores de Etapas

Para suportar a criação de eventos baseados na etapa, o Event Manager fornece agora dois tipos de acionadores adicionais:

Acionador
: **Descrição**

`Cada etapa`
: O evento é avaliado com outros eventos em cada etapa.

`Após cada etapa`
: O evento é avaliado depois de cada etapa ser avaliada.

  Nota: Esse acionador é raramente usado.

No exemplo anterior, qualquer evento acionado para disparar em `Cada Etapa` é verificado para cada combinação de `mensagem` JSON e dados ambientais. No exemplo anterior, qualquer evento `Cada Etapa` é verificado para cada carregamento, descarregamento, exceção e outra mensagem de dados.

Nota: Os atributos da etapa são permitidos para objetos de referência a partir da ocorrência pai. Como resultado, é possível fazer referência a atributos da ocorrência em eventos da etapa, mas não vice-versa.

Na definição de evento, o acionador pode ser selecionado a partir do drop-down Avaliar:

Figura 106. Acionadores de eventos disponíveis

Os acionadores disponíveis são exibidos na ordem de avaliação. Para obter uma ocorrência específica com etapas subjacentes, cada evento `Cada Ocorrência` é avaliado primeiro, seguido por cada evento `Cada Etapa` e `Após Cada Etapa`. Em seguida, os eventos `Após Cada Ocorrência` são avaliados.

Nota: Os eventos que são disparados em cada acionador determinam a disponibilidade dos dados. Um evento pode usar dados de qualquer evento que tenha sido disparado antes do evento atual. Em uma sessão com várias ocorrências, o acionador `Após Cada Ocorrência` é disparado na ocorrência anterior antes dos eventos configurados serem disparados em `Cada Ocorrência` a partir da próxima ocorrência. O mesmo se aplica aos acionadores baseados na etapa.

A ordem de disparo é mais precisamente exibida como uma estrutura aninhada:

```
* First Hit of Session
    * Every Hit
        * Every Step
        * After Every Step
    * After Every Hit
    * Last Hit
* End of Session
```

Conceitos relacionados:

"Notas sobre como Usar o Acionador após cada Etapa"

Notas sobre como Usar o Acionador após cada Etapa

Em quase todos os casos, ao criar atributos da etapa, você está interessado no contexto atual da sessão. Você cria atributos para monitorar os dados atuais que estão disponíveis a partir da etapa atual. Como resultado, o acionador `Após Cada Etapa` é raramente usado.

No exemplo abaixo, o acionador `Após Cada Etapa` é usado. Esse cenário espelha o uso do acionador `Após Cada Ocorrência`, exceto que ele se aplica a etapas em vez de ocorrências.

O acionador `Após Cada Etapa` é útil quando você deve comparar o estado atual com o estado anterior. Por exemplo, suponha que você deseja saber se os usuários clicaram no mesmo objeto duas vezes em uma linha.

- Para testar esse cenário, você deve saber o objeto que está sendo clicado atualmente e o objeto clicado anteriormente. Se os eventos que rastreiam os

estados atual e anterior dispararem no mesmo acionador, eles serão atualizados ao mesmo tempo e, portanto, terão sempre o mesmo valor.

- Entretanto, se o evento do estado anterior disparar logo após o valor do estado atual usando o acionador `Após Cada Etapa`, o evento do estado anterior não será atualizado quando o evento do estado atual for disparado. Portanto, é possível comparar o estado atual com o estado anterior usando um evento que dispara no acionador `Cada Etapa`.

Nota: As mensagens de formulário contêm as propriedades `currState` e `prevState` dentro de uma etapa. A propriedade `currState` se refere ao valor final do campo de formulário após a edição e `prevState` se refere ao valor padrão antes da edição. Essas referências não funcionarão para teste se a mesma ação ocorreu duas vezes, uma vez que o valor padrão pode ser reconfigurado para em branco sempre que for acessado.

Privacidade

Para gerenciar o bloqueio ou o mascaramento de dados sensíveis, a Tealeaf fornece mecanismos de privacidade para gerenciar dados específicos antes de eles serem transmitidos ao Tealeaf.

Nota: O aplicativo de bloqueio ou mascaramento de privacidade no PCA ou no pipeline Windows requer expressões regulares complexas, o que pode causar degradação significativa no desempenho se especificado incorretamente. A Tealeaf recomenda fortemente o uso da solução de privacidade que é fornecida com sua estrutura cliente para gerenciar dados sensíveis.

Reproduzir

Na Reprodução Baseada em Navegador, as etapas são exibidas como subpáginas para a página principal na qual elas ocorreram. Quaisquer eventos acionados são exibidos abaixo delas.

- Durante a reprodução, as etapas podem ser exibidas em um formato mais fácil e simples.

  Nota: A reprodução de eventos baseados na etapa em RTV não é suportada.

Lista de Páginas Navegáveis

Por meio da visualização Solicitação da BBR, é possível criar atributos e eventos da ocorrência para etapas. Quando você carrega uma sessão que contém etapas baseadas em JSON na BBR, a Lista de Páginas Navegáveis é semelhante à:

Navigation
Page
-- 301 Moved Permanently
-- 301 Moved Permanently
1 Home page
UI -- UIEvent: 1 - 4
2 Sony VAIO VGN-TXN27N/B 11
UI -- UIEvent: 1 - 4
-- http://straussandplesser.com/
-- http://straussandplesser.com/
3 Strauss and Plesser
UI -- UIEvent: 1 - 4
4 Digital Cameras - Cameras - E
UI -- UIEvent: 1 - 3
-- http://straussandplesser.com/
5 Strauss and Plesser
UI -- UIEvent: 1 - 4
6 Cameras - Electronics - Englis
7 Digital Cameras - Cameras - E
UI -- UIEvent: 1 - 3
-- http://straussandplesser.com/
8 Strauss and Plesser
UI -- UIEvent: 1 - 4
9 Cell Phones - Electronics - Enc
UI -- UIEvent: 1 - 3
-- http://straussandplesser.com/
10 Strauss and Plesser
UI -- UIEvent: 1 - 4
11 Digital Cameras - Cameras - E
UI -- UIEvent: 1 - 3

Figura 107. Lista de Páginas Navegáveis da BBR

Na imagem anterior, a etapa que é capturada da interface com o usuário do visitante é indicada pelo rótulo `UIEvent`. No exemplo anterior, cada instância lista

também o intervalo de eventos da interface com o usuário capturado. `UIEvent: 1 -4` indica que a etapa específica inclui quatro eventos individuais de interface com o usuário.

Visualizando Mensagens JSON Formatadas

Quando uma das etapas UIEvent estiver selecionada, será possível revisar as mensagens JSON que são enviadas como parte da etapa.

Nota: Qualquer usuário da BBR pode visualizar as mensagens da estrutura cliente formatada. Para criar atributos e eventos a partir delas, devem-se ter permissões de acesso ao Tealeaf Event Manager.

1. Clique em **Solicitação** na barra de ferramentas para exibir os dados da solicitação.
2. Clique em uma das entradas `UIEvent` na Lista de Páginas Navegáveis.
3. As mensagens JSON brutas são exibidas na seção `[RequestBody]`.
4. Entretanto, essas informações não são fáceis de ler. Para revisar as mensagens JSON em um formato mais legível, clique no link **Clique aqui para visualizar Atributos da Etapa**, na parte superior da área de janela da solicitação.

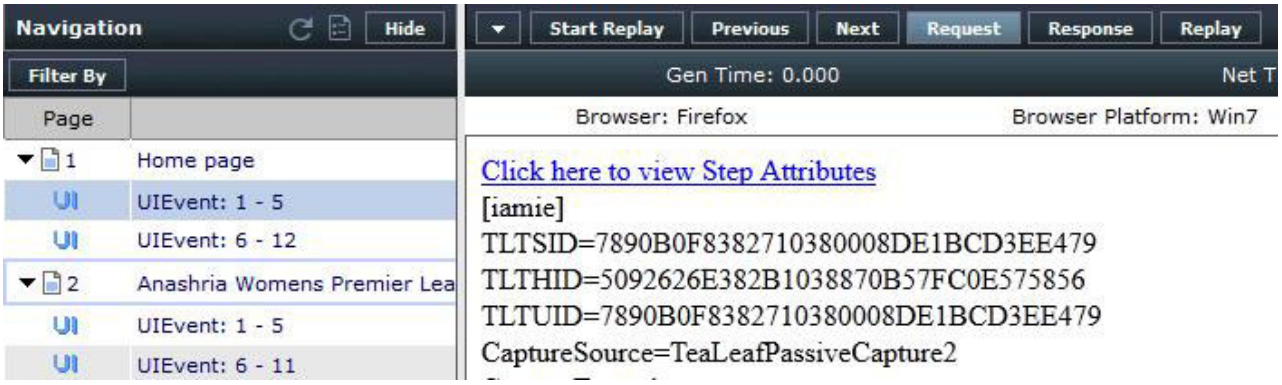


Figura 108. Link Atributos da Etapa na BBR

5. A lista de mensagens JSON é dividida em linhas separadas para facilitar a leitura.
   - Cada item selecionável é um par nome-valor que é destacado quando você move o mouse sobre ele.
   - Valores nulos podem ser selecionados para a criação de atributos baseados na etapa.
   - Objetos de ocorrências e de eventos que você cria procuram por valores para o item JSON especificado.

Conceitos relacionados:

"Acesso necessário" na página 267

"Corpo da Solicitação Bruta" na página 259

"Corpo da Solicitação Formatado" na página 260

Criando Objetos de Evento com Base na Etapa

É possível criar atributos da etapa por meio da visualização Solicitação em Reprodução com Base no Navegador.

Nota: A criação de atributos da etapa não é suportada em RTV.

Quando você cria objetos por meio da Reprodução Baseada em Navegador, o Gerenciador de Eventos verifica para ver se o conteúdo selecionado já foi referenciado em um objeto de evento existente. Em caso afirmativo, o Gerenciador de Eventos seleciona esse objeto para você editar.

Em alguns casos, o objeto de evento selecionado é fornecido pelo Tealeaf e, portanto, não é editável. Por exemplo, o Tealeaf fornece o atributo da ocorrência `CUI Hit`, que referencia o conteúdo da variável da solicitação `HTTP_X_TEALEAF`. Quando você escolhe criar atributos ou eventos a partir dos valores dessa variável da solicitação, o Gerenciador de Eventos seleciona o atributo `Ocorrência CUI` para você editar. Esse atributo da ocorrência não pode ser editado.

Nota: Para criar mais atributos e eventos de etapa a partir de dados da sessão para os quais atributos ou eventos já foram criados, você deverá criá-los manualmente por meio do Gerenciador de Eventos.

Nota: Há um problema conhecido no qual o PCA falha ao reconhecer corretamente a codificação UTF-8 em dados que são enviados das estruturas clientes e os dados podem ser deformados na sessão armazenada, causando problemas na criação de eventos e na procura.

Nota: As informações a seguir se aplicam apenas ao IBM Tealeaf versão 9.0A.

A versão 9.0A pode reconhecer corretamente a codificação UTF-8 nos dados que são enviados das estruturas clientes.

Acesso necessário

Nota: Para criar atributos da etapa, devem-se ter permissões para acessar o Tealeaf Event Manager, no qual os objetos relacionados a eventos são criados no Portal.

Para testar o acesso, selecione **Configurar** > **Gerenciador de Evento**.

Menu de Contexto do Atributo da Etapa BBR

Para criar um atributo da etapa ou um evento na BBR, clique com o botão direito do mouse em um par nome-valor na mensagem JSON formatada. O menu de contexto é exibido:

- Esses itens serão exibidos se você não tiver acesso ao Gerenciador de Eventos.

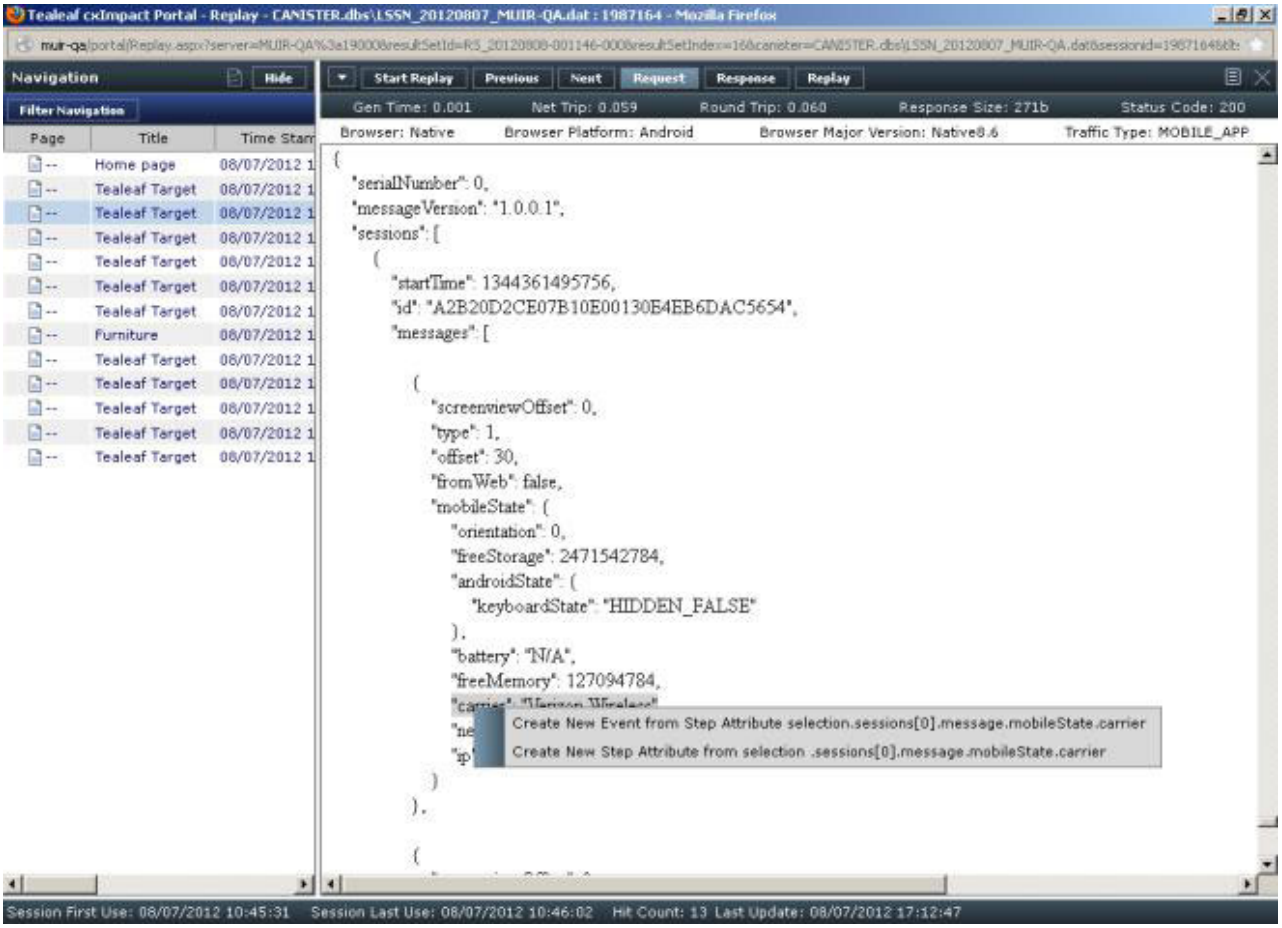


Figura 109. Menu de Contexto BBR

Opcional

Descrição

`Criar novo evento a partir da seleção de atributo da etapa`
Crie um evento baseado em etapa e qualquer atributo da ocorrência necessário para reunir os dados.

`Criar novo Atributo de etapa a partir da seleção`
Crie um atributo da etapa.

Conceitos relacionados:

"Acesso necessário" na página 267

"Criando um Evento da Etapa" na página 272

"Criando um Atributo da Etapa"

Criando um Atributo da Etapa

Quando você seleciona um item JSON na BBR e escolhe criar um atributo da etapa, o Gerenciador de Eventos é aberto na janela do navegador atualmente aberto no Portal. O diálogo a seguir é exibido:

Nota: Dependendo do seu tipo de navegador e de sua configuração, será possível alternar manualmente para a janela Portal.

Figura 110. Criando um Atributo da Etapa

Os atributos da etapa são misturados com os atributos da ocorrência. Eles não pertencem a uma categoria especial. O que define um atributo como um atributo da etapa são as propriedades que são listadas.

Tabela 30. Propriedades-chave:

Propriedades de Atributo	Descrição
`Usar padrão de etapa`	Para atributos da etapa, o botão de opções Usar Padrão da Etapa é selecionado para você, o que permite a especificação do xpath para o nó cujo valor você deseja controlar. • Quando um padrão da etapa é usado para identificar um atributo, a verificação é concluída usando uma procura com distinção entre maiúsculas e minúsculas, por padrão. Se você escolher alterar o tipo de identificação de padrão para um padrão da etapa, as configurações existentes entre maiúsculas e minúsculas serão preservadas.

Tabela 30. Propriedades-chave: (continuação)

Propriedades de Atributo	Descrição
`Caminho de atributo da etapa`	O valor Caminho do Atributo da Etapa contém as informações de nó para identificar com exclusividade o valor JSON a ser adquirido no atributo. Para o exemplo anterior, o caminho é: `.sessions[0].message.exception.description` Isso fornece um caminho exclusivo para o valor de descrição para a mensagem de exceção que foi enviada de uma estrutura cliente para o Tealeaf.

Nota: É possível concluir as mesmas Operações Pós-correspondência em um atributo da etapa que é possível concluir em um atributo da ocorrência.

Formato de Dados

Os valores de atributos da etapa são sempre tratados como padrões de texto. Como resultado, os operadores como `equals` executam comparações baseadas em texto, mesmo se o valor capturado for um valor numérico ou booleano.

Disponibilidade dos Dados

Como as ocorrências que elas contêm, as etapas são processadas em isolamento a partir de todas as outras etapas. Por exemplo, se você desejar usar dados da etapa 1 para uso na etapa 2, deverá criar um evento para registrar os dados da etapa 1 para uso posterior.

- Como cada etapa é associada a uma ocorrência pai, quaisquer atributos da ocorrência na ocorrência pai estarão disponíveis para referência em cada etapa da ocorrência.
- Entretanto, os atributos da etapa estão disponíveis apenas dentro de uma única etapa que está sendo avaliada.
- Se você desejar usar um atributo da ocorrência em um atributo da etapa, o acionador de eventos deverá ser configurado para ser avaliado em um dos acionadores da etapa.
- Os dados dos eventos que são acionados nas etapas anteriores estão disponíveis em etapas posteriores.

Usando Dados Entre Atributos da Etapa

Um evento acionado por etapa usa apenas dados que estão contidos na etapa na qual ele é acionado, que é um comportamento semelhante a como as ocorrências são acionadas. Para usar dados da etapa 1 na etapa 2, você deverá registrar os dados a partir da etapa 1 em um evento e, em seguida, fazer referência ao evento na etapa 2.

Por exemplo, suponha que os dados da solicitação para uma única ocorrência sejam semelhantes a:

```
[appdata]
TLT_URL=/tealeaftarget.php
TLT_CUI_URL= /checkout

[StepAttributes]
                {
                    "type": 4,
                    "offset": 8063,
                    "count": 1,
                    "event": {
                        "type": "change"
                    },
                    "target": {
                        "id":  firstname",
                        "idType": -1,
                        "type": "INPUT",
                        "dwell": 2196,
                        "currState": {
                            "value": "MyName"
                        }
                    }
                },
                {
                    "type": 4,
                    "offset": 2293,
                    "count": 2,
```

```
    "event": {
        "type": "click"
    },
    "target": {
        "id": "login:guest",
        "type": "INPUT",
        "subType": "radio",
        "currState": {
            "checked": true,
            "value": "guest"
        }
    }
},
```

Nos dados anteriores:

- Os dados [appdata] estão disponíveis por meio de atributos da ocorrência padrão.
- Há mensagens de 2 etapas:
  - Etapa 1: A primeira etapa identifica o evento de cliente change, no qual o campo de formulário firstname está configurado como MyName.
  - Etapa 2: A segunda etapa identifica o evento de cliente click, no qual o elemento login.guest está configurado como guest.

Um evento acionado de etapa única não pode usar dados das etapas 1 e 2 ao mesmo tempo. Por exemplo, não é possível criar um evento acionado por etapa que é disparado na mensagem de clique e registra o valor de firstname usando apenas atributos da etapa.

Para capturar o valor da Etapa 1 com base na condição da Etapa 2, você deve:

- Criar um atributo da etapa para capturar o valor de firstname na Etapa 1.
- Criar um evento que registra o valor do atributo da etapa para a Etapa 1.
- Criar um evento que é disparado no clique para convidado e usa o valor para o evento da Etapa 1 para o valor do convidado.

Notas Importantes na Criação de Eventos Baseados em Etapas

- Uma única ação da web pode exigir que vários atributos e eventos sejam rastreados. É possível criar vários atributos, que são entradas para um único evento composto para rastrear uma única ação do usuário.

Capturando um Valor Específico

Por padrão, um atributo da etapa captura todos os valores possíveis para o caminho JSON selecionado. Quando o atributo é especificado, qualquer valor que é detectado para o nó se torna o valor do atributo.

Em algumas situações, é possível reunir no atributo da etapa apenas os valores especificados. Por exemplo, suponha que você esteja rastreando o seguinte caminho JSON:

```
.sessions[0].message.clientState.event
```

Por padrão, qualquer atributo da etapa pode capturar qualquer instância de qualquer valor. Portanto, o seu atributo pode capturar valores como load, attention, resize ou scroll. Suponha que você esteja interessado em criar um atributo da etapa para rastrear apenas os valores scroll. Depois de criar o atributo da etapa por meio da BBR, é possível concluir as seguintes modificações para a definição do atributo por meio do Gerenciador de Eventos.

1. Edite o atributo da etapa.
2. Clique no **Acento circunflexo Operações Pós-correspondência** .
3. Selecione a caixa de opção **RegEx do Usuário**.
4. Na caixa de texto RegEx, insira:

`scroll`

5. Para salvar a mudança, clique em **Salvar Rascunho**.
6. Para confirmar a mudança, clique em **Salvar Mudanças**.

Agora, o atributo da etapa registra apenas as instâncias do valor `scroll` para o caminho JSON especificado.

Como alternativa, é possível especificar um atributo da etapa sem usar a parte RegEx. Quando você usa o atributo da etapa em um evento, especifique que o valor do atributo da etapa é igual a `scroll`.

Criando um Evento da Etapa

Quando você seleciona um item JSON na BBR e escolhe criar um evento, o Gerenciador de Eventos é aberto na janela do navegador aberto atualmente no Portal. O Assistente de Eventos é exibido.

Nota: Dependendo do seu tipo de navegador e de sua configuração, será possível alternar manualmente para a janela Portal.

O evento padrão verifica cada etapa para ver se o item JSON está presente e registra a última ocorrência no evento, por padrão. Usando essa configuração, é possível rastrear o número de sessões nas quais o evento ocorreu.

Nota: Se você cancelar a criação de um evento com base na etapa, deverá reverter o atributo da etapa, se criado, por meio da guia Atributos da Ocorrência.

Acionadores para Objetos da Etapa

Os eventos baseados na etapa podem ser avaliados no acionador `Cada Etapa` e `Após Cada Etapa`.

Acionadores para Eventos Compostos Usando Eventos Baseados na Etapa como Condições

Nota: Se você estiver criando um evento com várias condições que utiliza um ou mais eventos baseados na etapa, deverá configurar o evento para ser avaliado `Após Cada Ocorrência`. Esse acionador é avaliado após `Cada Ocorrência`, `Cada Etapa` e `Após Cada Etapa`, nessa ordem.

Conceitos relacionados:

"Tipos de Acionadores de Etapas" na página 262

Ocorrências Rastreadas para Eventos da Etapa

Nota: Para qualquer evento que for acionado fora dos dados baseados na etapa, você deverá configurá-lo para rastrear ocorrências no nível de ocorrência individual. Não use o rastreamento de nível de sessão, uma vez que essas opções funcionam apenas na primeira ou na última ocorrência da sessão.

Etapa Condição

O Gerenciador de Eventos pré-preenche a definição de evento com propriedades para identificar o item JSON específico a ser rastreado.

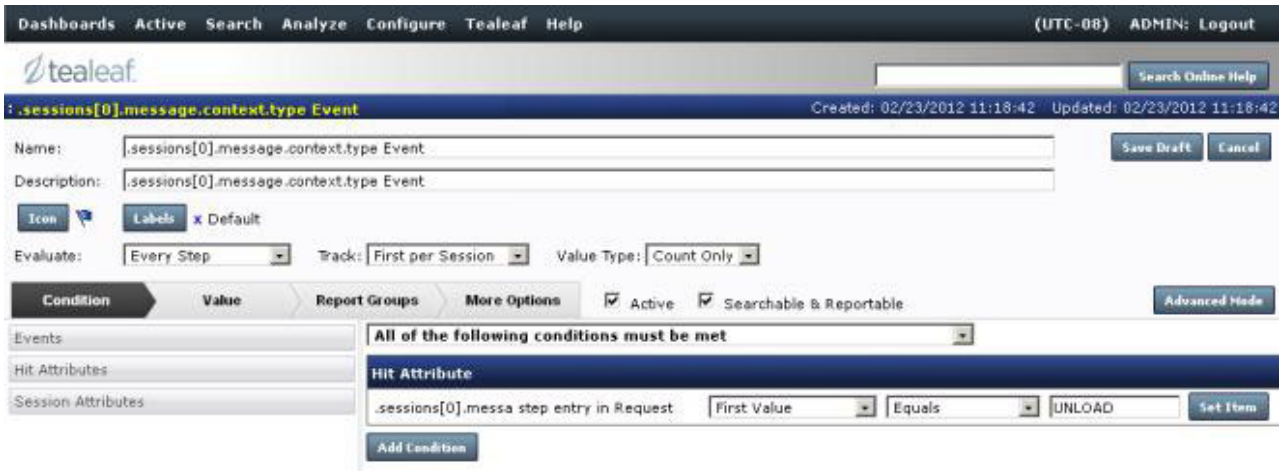


Figura 111. Criando um Evento Baseado em Etapa - Etapa Condição

Quando você cria um evento para rastrear um item de mensagem JSON, o atributo da etapa que é necessário para detectar o par nome-valor também é criado no modo de rascunho para você. Acima, a condição Atributo da Ocorrência especifica o atributo da etapa que o Gerenciador de Eventos também criou para você.

Nota: Para as condições do atributo da etapa, os testes de valor `Contagem de Correspondência` e `Último Valor` não são úteis, uma vez que há apenas uma única correspondência e seu valor para uma propriedade especificada na ocorrência.

Nota: Se você não desejar duplicar as ações de contagem, use o tipo de evento e o ID/nome ao criar eventos para uma ação específica.

- Se você olhar apenas para `ID = método de check-out`, então esse evento é disparado duas vezes quando você desejava dispará-lo apenas uma vez. Suponha que você deseja rastrear objetos clicados. Cada objeto tem o tipo de evento `clique`.
- Para rastrear cliques de um objeto específico, você deve especificar o tipo de evento e o ID do objeto.
- Se um atributo da etapa com as mesmas propriedades existir, o Gerenciador de Eventos usará o atributo da etapa existente.
- Conforme necessário, é possível incluir condições adicionais no evento que está sendo criado.

Tabela 31. Propriedades-chave:

Propriedades do atributo	Descrição
Ícone	Você deve selecionar um ícone de identificação para os seus eventos baseados em etapa.
Rótulos	É possível organizar seus eventos baseados em etapas em rótulos dentro do Gerenciador de Eventos.
`Avaliar`	Configure o acionador para que seja um dos acionadores baseados em etapas.
`Controlar`	Configure as ocorrências a serem rastreadas para monitorar a primeira ou a última ocorrência na sessão ou cada ocorrência. • Se você desejar rastrear o número de sessões nas quais há ocorrência do evento, configure o valor como `Última Ocorrência`. • Se você desejar rastrear cada vez que o evento ocorreu em uma sessão, configure o valor como `Cada Ocorrência`.
`Tipo de valor`	Os eventos baseados em etapa podem rastrear valores numéricos ou de texto ou a contagem de ocorrências do evento.

Conceitos relacionados:

"Tipos de Acionadores de Etapas" na página 262

"Criando um Atributo da Etapa" na página 268

Etapa de Valor

Figura 112. Criando um Evento Baseado em Etapa - Etapa de Valor

Nota: O valor de eventos baseados em etapa podem ser especificados como qualquer outro evento.

Outras Etapas

Para eventos baseados na etapa, é possível configurar as outras etapas como faria com qualquer outro evento.

Modo Avançado

Para ver o JavaScript nativo criado para seu evento baseado em etapas, clique em **Modo Avançado**.

Criando uma Dimensão

Depois de criar o atributo da etapa, o evento, ou ambos para rastrear um valor em uma mensagem enviada, é possível criar uma dimensão para registrar valores para o evento ou atributo no modo padrão.

Nota: As dimensões que são preenchidas por atributos ou eventos da etapa podem capturar novos valores de várias etapas em uma ocorrência.

No RTV

A criação de atributos e eventos da etapa não é suportada em RTV.

Na visualização Solicitação, é possível revisar as mensagens JSON brutas na seção `[RequestBody]` da solicitação.

É possível usar o RTV para salvar as sesssões `TLA` de teste, que podem ser carregadas no Testador de Evento para usar como dados de teste para eventos baseados na etapa.

No Testador de Evento

No Testador de Evento, é possível validar o acionamento de atributos e eventos baseados na etapa. Os atributos e os eventos da etapa que são acionados para elas são exibidos como atributos e eventos da ocorrência regulares nos resultados do teste.

Nota: Depois de criar objetos baseados na etapa, pode levar alguns minutos para que eles fiquem disponíveis para seleção no Testador de Evento.

Indexação

Dados do evento baseado em etapa não são indexados por padrão. É possível, no entanto, procurar por eventos por meio da BBR e RTV.

É possível mover dados de um local na solicitação para outra seção que é indexada automaticamente para procura.

Nota: Se você deseja indexar alguns dados da sessão baseada em JSON para procura, deverá usar uma regra de privacidade para inserir os dados na seção `[appdata]`. A criação da regra requer configuração de uma expressão regular para localizar os dados. As expressões regulares são consideradas uma opção de configuração avançada, como se fossem mal especificadas; elas podem impactar significativamente o desempenho do sistema.

- Para obter mais informações sobre como configurar expressões regulares, entre em contato com a Tealeaf http://support.tealeaf.com.
- É provável que o uso de regras de privacidade com relação aos dados da mensagem JSON seja suportado em uma liberação posterior.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Referência

Seção Descrição

"CX Browser Based Replay" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*
Documentação BBR

"Browser Based Replay Interface" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*
Como usar a BBR, incluindo como acessar a visualização Solicitação

"Guia Atributos da ocorrência do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*
Como criar atributos da ocorrência ou atributos da etapa no Gerenciador de Eventos

"Guia Eventos do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*
Como criar eventos no Gerenciador de Eventos

"UI Capture for Ajax Guide" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*
Guia de referência para a solução IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX

"Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide" no *IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide*
Guia de referência para o IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework

"Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide" no *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide*
Guia de referência para o Tealeaf IOS Logging Framework

"Event Tester" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*
O Testador de Evento baseado no Portal exibe atributos e eventos baseados na etapa de forma transparente

"Searching Session Data" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*
Procurando por sessões por meio do Portal

"RealiTea Viewer - Request View" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*
Página de visualização Solicitação para RTV.

Nota: Não é possível criar atributos da etapa por meio do RTV.

"RealiTea Viewer - Session Search and Subsearch" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*
Procurando por sessões por meio do RTV

"Configuring CX Indexing" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
Como as sessões são indexadas e como os dados são incluídos para indexação

"Privacy Session Agent" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
O agente da sessão que é usado para mover conteúdo na solicitação

Conceitos relacionados:

Capítulo 12, “Interface da Reprodução Baseada em Navegador”, na página 191

“Procurando Dados da Sessão” na página 39

Capítulo 11, “Reprodução baseada em navegador cxImpact”, na página 173

Capítulo 17. Cenários de Ponta a Ponta do Tealeaf

Esta seção contém cenários que demonstram a funcionalidade de ponta a ponta no Tealeaf. Usando esses cenários, é possível aprender como construir os objetos necessários para monitorar aspectos críticos de seu aplicativo da web, conforme contido nos dados capturados pelo Tealeaf. Após os objetos necessários serem criados, esses cenários fornecem etapas para publicar os dados em relatórios, exibir em reprodução ou procurá-los para identificar problemas em potencial com o aplicativo.

Cada cenário é projetado para produzir um resultado útil de um caso de uso geral. Após ter concluído um cenário, sinta-se à vontade para modificar as etapas para customizar os resultados para seu aplicativo da web específico.

Cenários

- "E2E Scenario - Auditing Page Counts" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*
- "E2E Scenario - Build Top IPs and Top IPs by Referrer dashboard reports" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*
- "E2E Scenario - Configure Login ID to be Searchable" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*
- "E2E Scenario - Create Conversion Rate Dashboard" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*
- "E2E Scenario - Create Top Products Dashboard" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*
- "E2E Scenario - Getting Value out of Tealeaf in One Hour" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*
- "E2E Scenario - Tracking User Agent Information in Tealeaf" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*

Cenário E2E - Contagens de Página de Auditoria

Muitos clientes do Tealeaf utilizam um modelo de licenciamento no qual a contagem de páginas capturas e processadas pelo Tealeaf é a métrica primária para propósitos de faturamento. Por exemplo, um cliente pode licenciar produtos Tealeaf com base em uma contagem de páginas diária média estimada de 10 milhões. Para monitorar a conformidade, este cliente talvez queira controlar as contagens médias de página capturadas pelo Tealeaf diariamente. Como o licenciamento é renovado em uma base anual, a contagem média sobre os dias precedentes é uma métrica útil para monitorar a conformidade.

- O modelo de licenciamento padrão do Tealeaf é baseado em contagens de CPUs nas quais o software Tealeaf foi implementado.
- O modelo de licenciamento de contagem de páginas é útil principalmente para clientes que instalaram o Tealeaf em ambientes virtualizados.

Esta seção descreve como criar um relatório no Tealeaf Report Builder para monitorar contagens de páginas diariamente e a média de rolagem de contagens de páginas ao longo do ano anterior.

- Para clientes que não usam o modelo de licenciamento de contagem de páginas, esse Cenário de Ponta a Ponta é uma demonstração útil de como acessar dados

capturados por Eventos padrão do Tealeaf em relatórios e para controlar suas mudanças usando Movimentadores principais e alertas.

Mudanças no Modelo de Contagem de Página Licenciada entre as Liberações 7.x e 8.x

Se você tiver atualizado a partir da Liberação para a Liberação 7.x 8.x, você poderá notar uma mudança na contagem de páginas licenciadas. Abaixo estão os fatores:

1. Na Liberação 7.x, os eventos de descarte foram avaliados ao final de uma sessão, o que fez com que páginas da sessão descartada fossem contadas como páginas licenciadas. Na Liberação 8.x, elas podem ser avaliadas em qualquer lugar da sessão. Como o Tealeaf recomenda o descarte de sessões o mais cedo possível, as contagens de páginas licenciadas podem cair como resultado de onde você aplica o evento ou eventos de descarte na sessão.
2. Na Liberação 8.x, uma página licenciada é definida como tendo qualquer um dos seguintes tipos de conteúdo:

```
text/html;
text/xml;
application/xml;
application/xhtml;
application/json;
application/x-json;
text/json;
text/x-json;
```

   - Para as estruturas de clientes móveis, as páginas licenciadas são contadas com base na ocorrência da mensagem de carregamento do ScreenView nos dados JSON.

     Nota: Na Liberação 8.5 e anterior, o objeto ScreenView era chamado de objeto de Contexto de Aplicativos.

     – Consulte "Tealeaf JSON Object Schema Reference" no *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.
3. Na Liberação 8.x, os redirecionamentos de página também são processados como páginas licenciadas. Isso assegura que um redirecionamento de página seja capturado pelo Tealeaf e possa ser usado para criar um evento ou resolver problemas com a página hospedada que contém o redirecionamento.

Criando Relatório do Construtor de Relatório

Conclua as etapas a seguir para criar o relatório do Construtor de Relatório para monitorar as contagens de página.

1. Efetue login no Tealeaf Portal.
2. Antes de começar, você pode querer revisar o volume de dados do relatório que está atualmente disponível no banco de dados:
   a. No menu Portal, selecione **Tealeaf** > **Gerenciamento do Portal**.
   b. Clique na categoria IBM Tealeaf CX.
   c. Clique no link Retenção de Dados.
   d. Revise o valor para `Reporting Data (daily) Days Retain`. Este valor indica o número de dias anteriores a hoje para os quais é possível calcular as contagens de páginas diariamente.
   e. Você pode optar por usar essas informações posteriormente neste cenário. Consulte "Configurações do CX" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
3. No menu Portal, selecione **Analisar** > **Construtor de Relatório**.

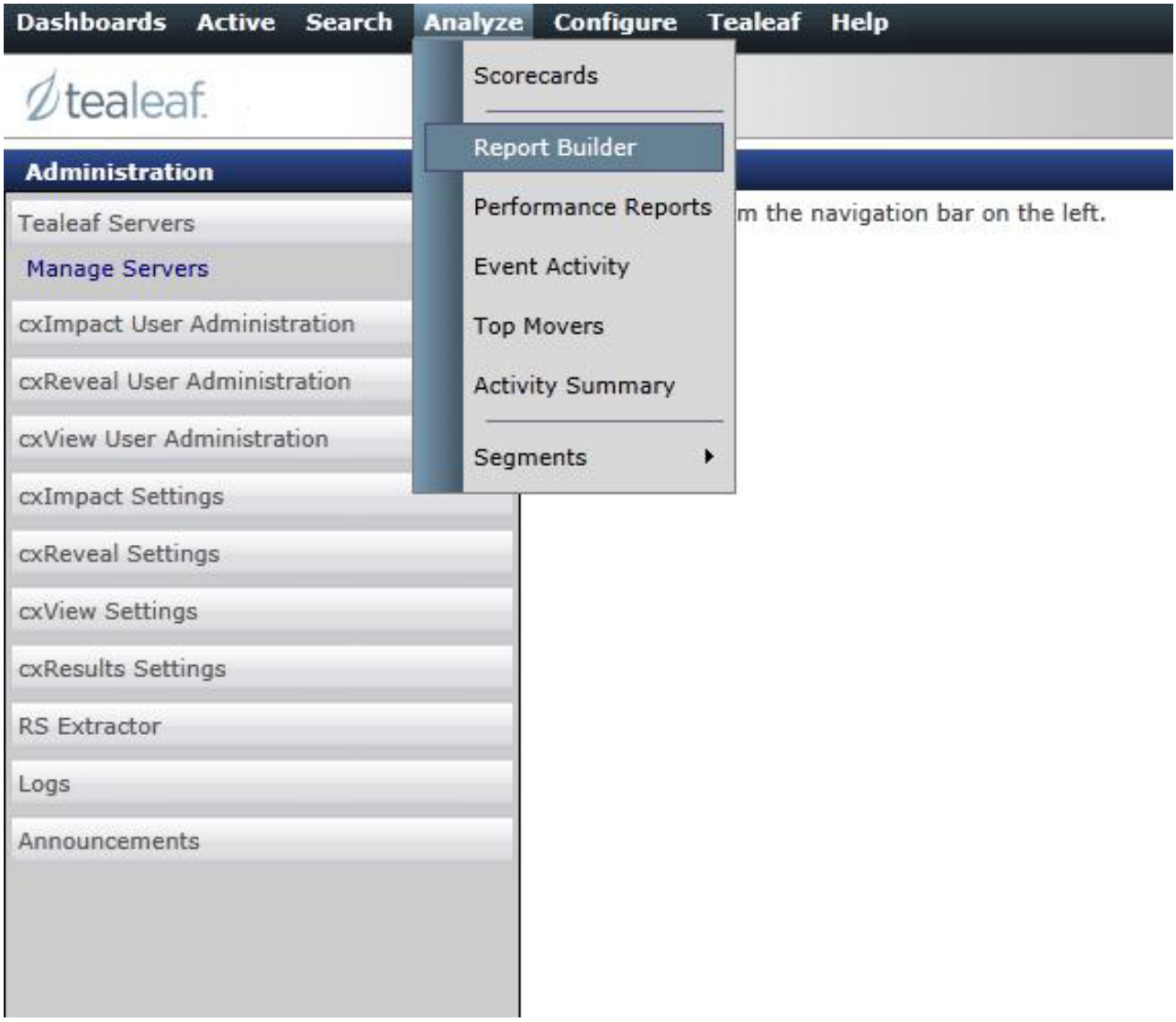


Figura 113. Construtor de Relatório no Menu

4. O Construtor de Relatório é exibido. Consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.
   - O Construtor de Relatório pode exibir o relatório mais recente que foi aberto. Para criar um novo relatório, clique no ícone Novo na barra de ferramentas.

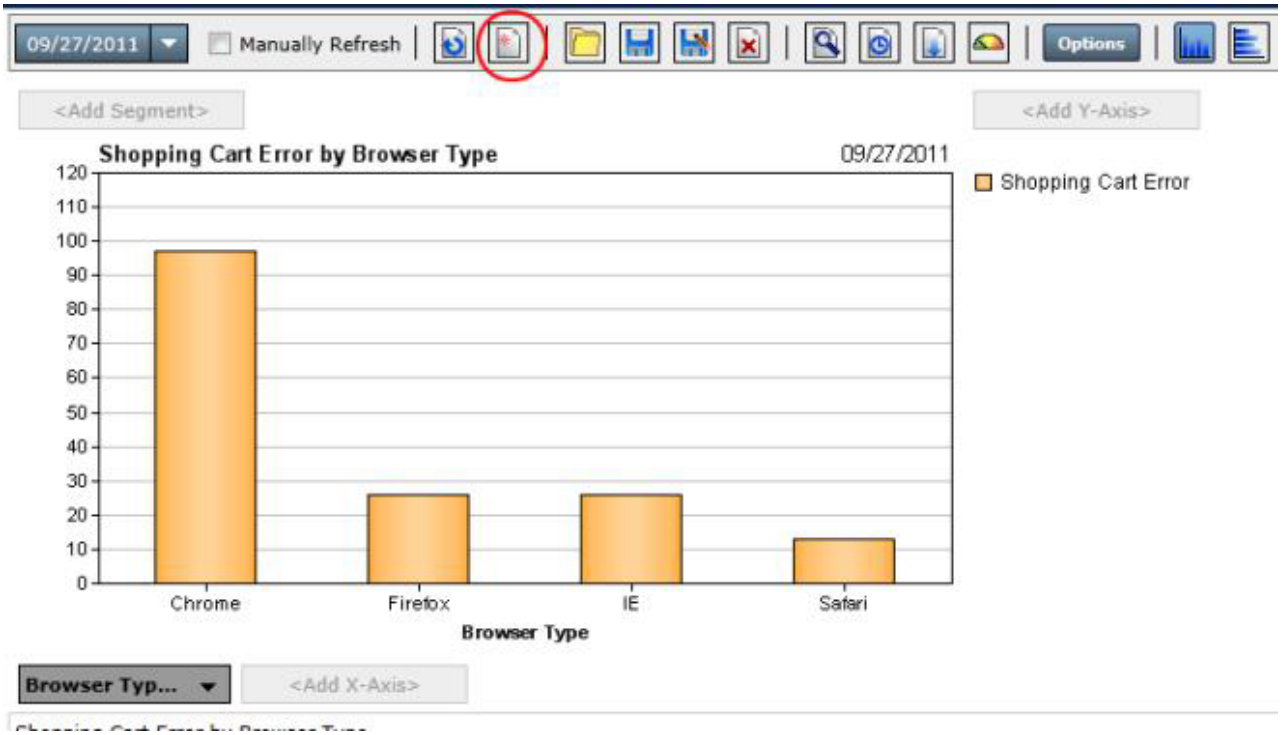


Figura 114. Construtor de Relatório do Tealeaf

5. Na guia Eventos no lado esquerdo, clique em **Incluir Evento**. O Seletor de Eventos é exibido.
6. Verifique se a caixa de opção Visualizar por Rótulos está selecionada.
7. Clique no rótulo de evento `Tealeaf Standard Events`.
8. Clique no ícone +.

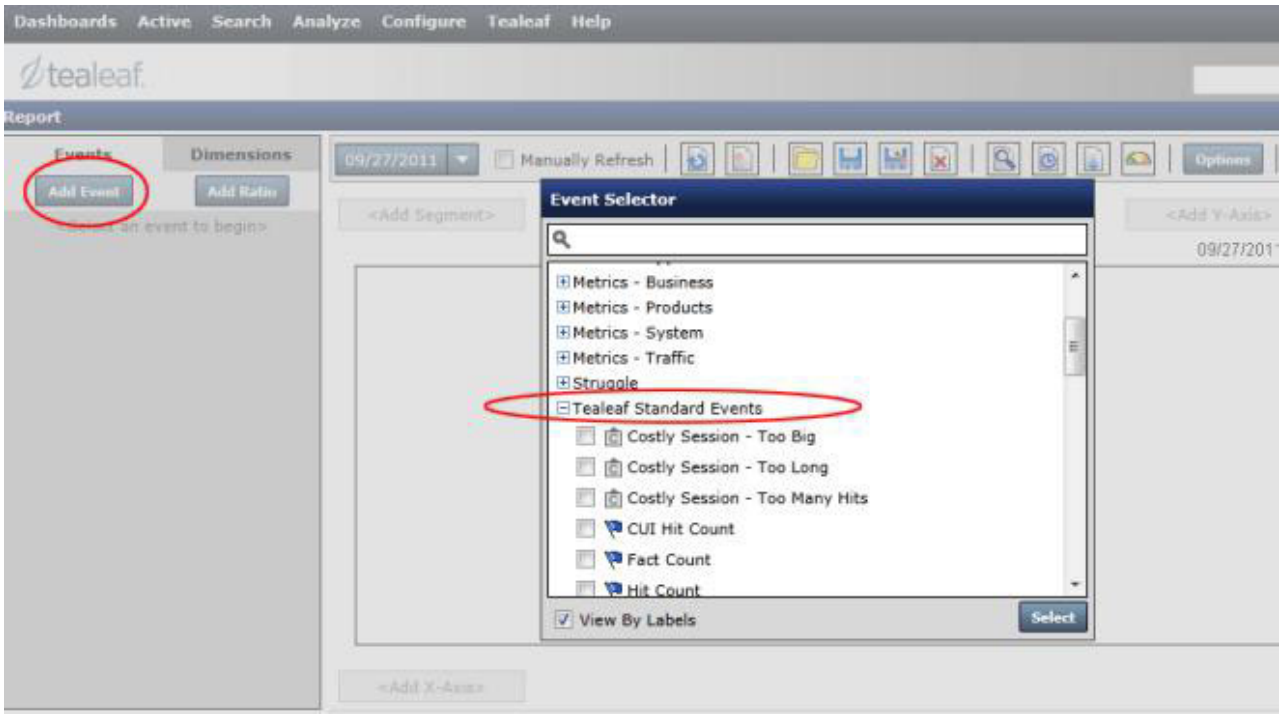


Figura 115. Seletor de Eventos

9. Selecione o evento `Page Count`.

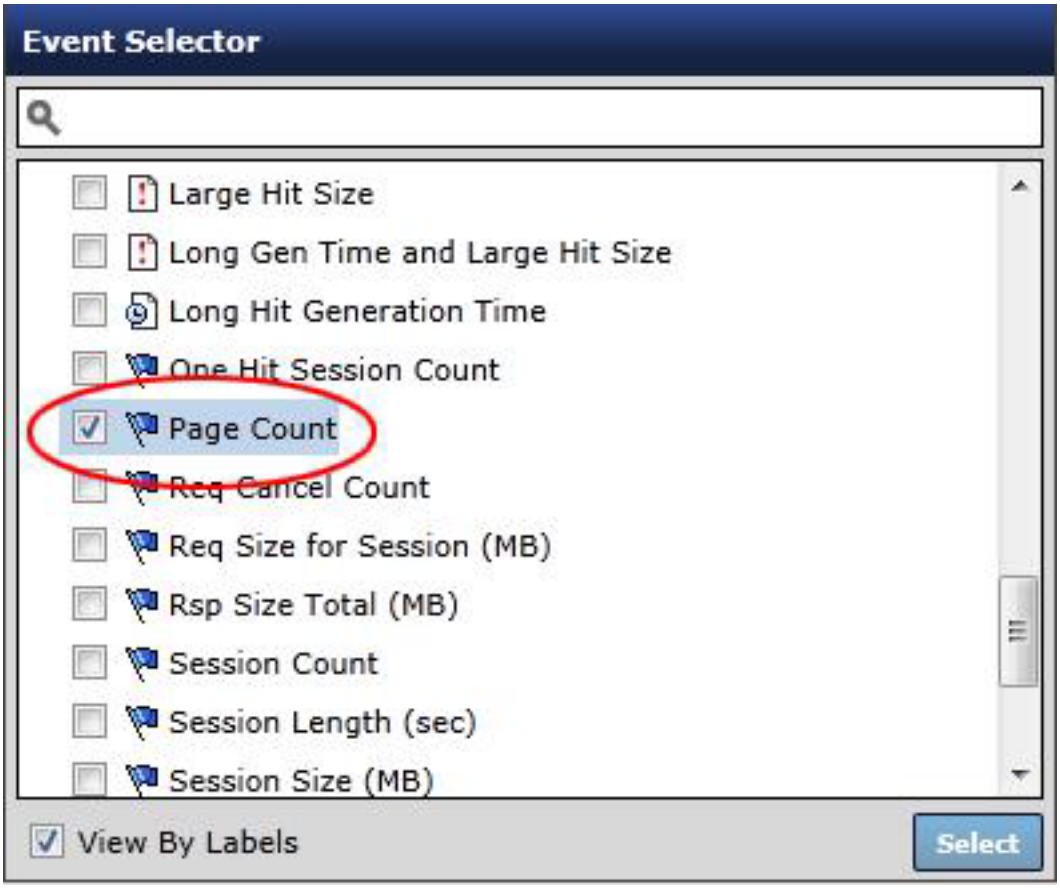


Figura 116. Evento Contagem de Página

10. Clique em **Selecionar**.
11. O evento é incluído no relatório.
12. No relatório gerado, as contagens de páginas para uma determinada data são divididas por cada hora do dia. Para os propósitos deste exercício, este nível de detalhe não é útil. Para propósitos de licenciamento, apenas as contagens diárias de página são significativas.
13. Clique na ferramenta Calendário. Selecione o intervalo de data sobre o qual você gostaria de revisar os totais de contagem de páginas diariamente. No exemplo a seguir, os 30 dias anteriores foram selecionados.
    - Para selecionar um intervalo de datas, clique na data inicial do intervalo. Pressione `SHIFT` e selecione a data de encerramento do intervalo.

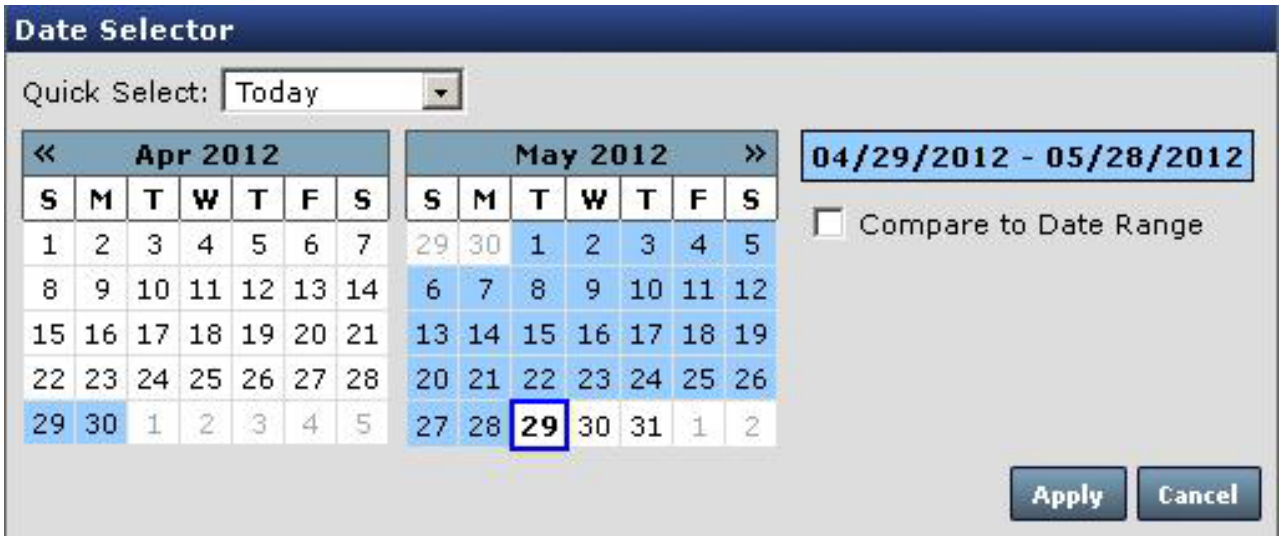


Figura 117. Selecionando o Intervalo de Data para o Relatório

14. No relatório resultante, os dados podem ser agrupados em níveis semanais (neste caso) ou níveis mensais. Na parte inferior do relatório, é possível revisar os totais e a média diária, que são automaticamente tabulados para você:

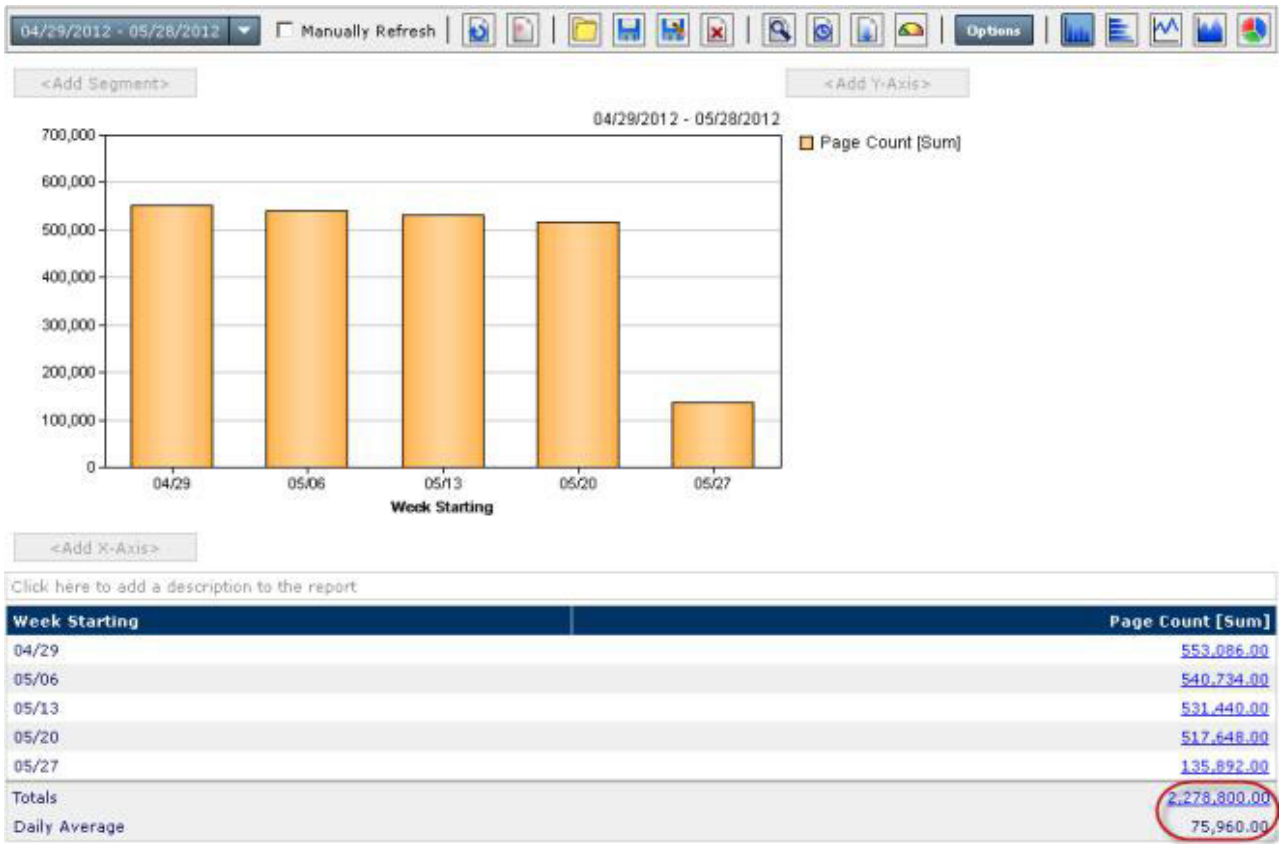


Figura 118. Relatório de Contagem de Página com Médias Diárias

15. Esses números podem ser usados para controlar suas contagens de página diárias para propósitos de relatório.

16. Para salvar o relatório, clique no ícone Salvar na barra de ferramentas. Insira um nome como `Weekly Page Counts`. Clique em **Salvar**.

Para obter informações adicionais sobre como criar relatórios, consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Incluindo o Relatório em um Painel

Opcionalmente, esse relatório pode ser incluído em um painel existente. Quando o relatório fica disponível em um painel, os usuários podem visitar o painel, que pode conter outros relatórios úteis, diariamente para manter as guias nas atividades do sistema. Nas etapas a seguir, o relatório é incluído no painel Métricas do Site Técnico.

1. Se ainda não abriu, abra o relatório `Contagens de páginas semanais` no Tealeaf Report Builder.
   - Consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.
2. Na barra de ferramentas, selecione o ícone Incluir no Painel. O diálogo Incluir Relatório no Painel é exibido.
3. Selecione as opções a seguir:
   a. Altere o título, conforme necessário.
   b. Para Atualizações, selecione `Every Hour`. Como este relatório tabula os valores para o dia anterior, não devem ser necessárias atualizações mais frequentes.
   c. Para a Exibição, selecione `Chart`. É possível selecionar a opção `Table` se você preferir ver as contagens originais em vez do gráfico.
   d. Para ativar a exploração do relatório do Construtor de Relatório subjacente, selecione `Enabled` para a opção Drill down.
   e. Para o Período, selecione `Yesterday`.
   f. Para a guia do painel de destino:
      1) Clique no link ao lado da Guia Destino.
      2) Clique na entrada `Technical Site Metrics`.
      3) Selecione `Activity Reports`.

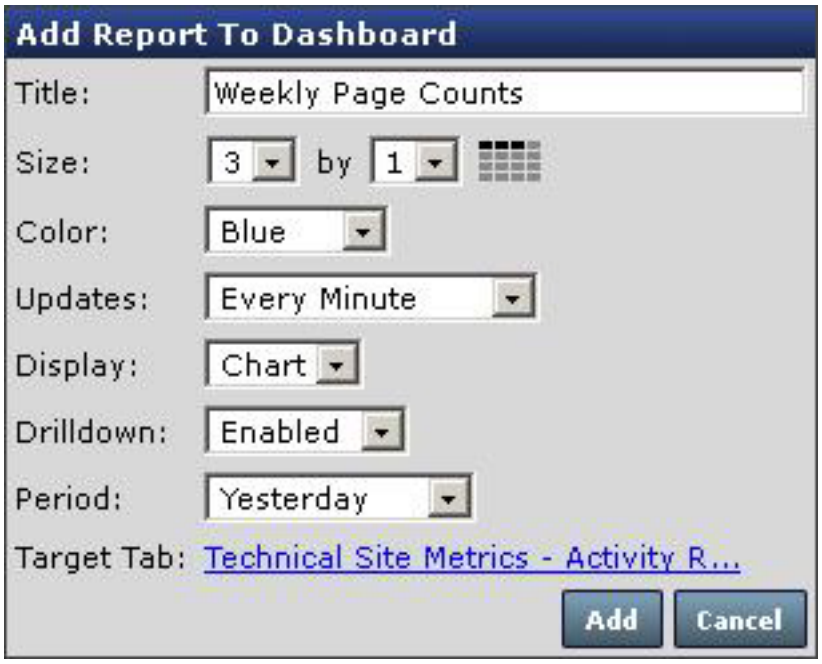


Figura 119. Selecionando o Painel

4) Clique em **Selecionar**.

g. Para incluir o relatório configurado no painel selecionado, clique em **Incluir**.

4. O relatório é incluído.
5. Para ver o relatório, selecione **Painel** > **Métricas do Site Técnico**.
6. Clique na guia Relatórios de Atividades.
7. O relatório é exibido na parte inferior da página.
   - Consulte "Using Dashboards" no *IBM Tealeaf cxView User Manual*.

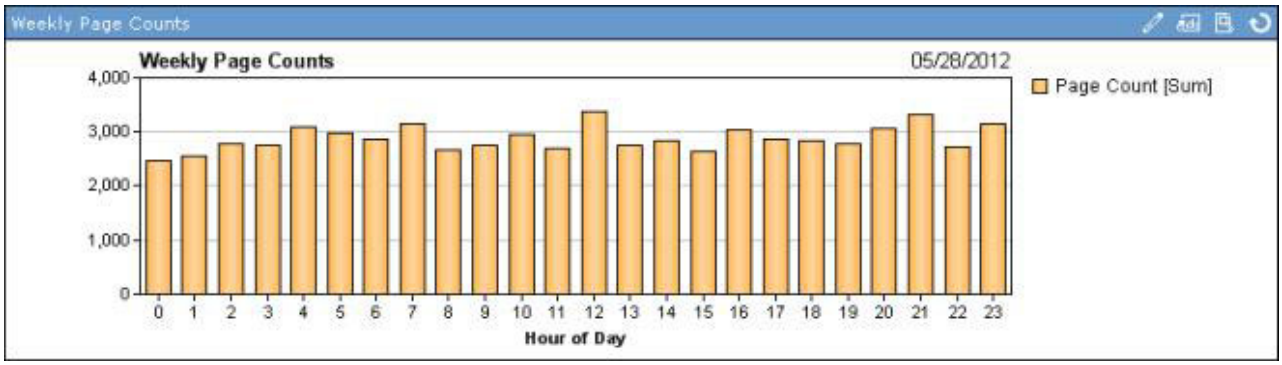


Figura 120. Relatório do Painel de Contagens de Página Semanal

8. Você pode desejar reposicionar o componente do painel na guia Relatórios de Atividades. Consulte "Configuring Dashboards" no *IBM Tealeaf cxView User Manual*.

Cenário E2E - Construir IPs Principais e IPs Principais pelos Relatórios do Painel do Referenciador

Este cenário fornece instruções passo a passo sobre como criar os objetos de dados para identificar e relatar os principais endereços IP e referenciadores de seu aplicativo da web.

Os endereços IP geralmente fornecem identificadores exclusivos para a máquina na qual o visitante está iniciando a sessão. Ao rastrear os endereços IP de seus visitantes, você pode ser capaz de identificar os visitantes mais frequentes de seu aplicativo e, se necessário, filtrar o tráfego indesejado a partir de dados do relatório do Tealeaf para visitas, por exemplo, por robôs.

- Dependendo da conexão do visitante com a Internet, o endereço IP pode ser dinamicamente designado, assim, esses valores não podem ser garantidos como identificadores exclusivos para uma máquina em todos os casos.

Um referenciador da sessão identifica a URL a partir da qual um de seus visitantes começou a iniciar a sessão. Identificar os principais referenciadores para seu aplicativo da web pode ser útil para controlar a eficácia das suas campanhas de marketing. Ao identificar os principais referenciadores como dados dimensionais, será possível avaliar o valor de seus relacionamentos com parceiros de condução de conteúdo para seu aplicativo da web.

Por exemplo, se suas campanhas incluem a identificação de informações como parâmetros de consulta na URL, será possível configurar o Tealeaf para capturar e controlar essas informações. No exemplo simples a seguir, o valor da URL para esse referenciador contém um parâmetro de consulta (`CampaignID`) e o valor (`01`), que podem ser úteis para controlar:

```
http://www.example.com?CampaignID=01
```

Essas partes de informações fornecem informações contextuais para os visitantes mais frequentes de seu aplicativo da web e os pontos mais comuns de entrada. Esses relatórios são, então, incluídos em um painel para uma revisão conveniente.

Visão Geral

Etapas Básicas

1. Para começar, você cria um evento que é disparado no início de cada sessão.
2. Você então cria as dimensões para capturar o endereço IP e o referenciador de cada sessão.
3. Você cria um relatório usando o evento Cada Sessão e o endereço IP como uma dimensão no relatório.
4. Quando o relatório for criado e preenchido com dados, você exporta os 100 valores Superiores relatados no relatório.
5. Esses valores são incluídos na lista de desbloqueio para a dimensão, que permite relatar sobre eles.
6. Você também pode remover por filtro os outros valores observados na dimensão em uma lista de bloqueio.
7. É possível, então, incluir o relatório em um painel, que exibe os 100 endereços IP Superiores para seu site.
8. As etapas acima podem ser repetidas para criar um componente de painel com base no valor do referenciador para cada sessão.

Uma Nota Importante sobre os Limites de Dados de Dimensão

Suponha que você está interessado em criar as dimensões para capturar as URLs do referenciador e os endereços IP. Geralmente, os dados da URL e do endereço IP são capturados e armazenados no Tealeaf como dados dimensionais. Conforme as ocorrências passam pelo pipeline, esses valores são capturados e armazenados no banco de dados do Tealeaf. Dependendo do volume de tráfego em seu site, esse conjunto de dados poderia numerar milhões de valores exclusivos.

Para evitar a criação runaway de dados dimensionais que ficam difíceis de serem usados no relatório, o Tealeaf impõe um limite configurável no número máximo de valores de dimensão exclusivos a serem capturados de hora em hora.

- Este limite pode ser configurado para as dimensões individuais.
- Esse limite é aplicado a cada Caixa. Por exemplo, se você definir um limite de 10 valores exclusivos e tiver duas Caixas em seu ambiente, um máximo de valores exclusivos 10 X 2 para a dimensão pode ser registrado por hora.

Suponha para a dimensão do endereço IP, que você configure um limite de 2 valores exclusivos por hora num ambiente de Caixa única. Esse limite significa que, em uma única hora, um máximo de 2 valores exclusivos é gravado no banco de dados a partir da sua Caixa única. Qualquer outro valor que seja subsequentemente capturado na mesma hora é gravado com o uso do valor limite, que é configurado para `[Limit]` por padrão.

- Esse limite de exemplo é extremamente baixo para propósitos de demonstração; por padrão, o valor limite é configurado para valores exclusivos de `1000` por hora.

Na tabela a seguir, é possível ver um conjunto de endereços IP de exemplo que são detectados no pipeline a cada hora:

Tabela 32. Uma Nota Importante sobre os Limites de Dados de Dimensão

Faixa de	1 h	2 h	3 h
Endereço 1	1.1.1.1	1.1.1.4	1.1.1.4
Endereço 2	1.1.1.2	1.1.1.5	1.1.1.5
Endereço 3	1.1.1.3	1.1.1.1	1.1.1.1
Endereço 4	1.1.1.4	1.1.1.2	10.255.255.1
Endereço 5	1.1.1.5	1.1.1.3	10.255.255.2

Se o limite para esta dimensão for configurado para 2 por hora, em seguida, para cada hora, os endereços a seguir serão gravados para a dimensão:

Tabela 33. Uma Nota Importante sobre os Limites de Dados de Dimensão

Hora	Registrada	Registrado como `[Limit]`
Hora 1	1.1.1.1, 1.1.1.2	1.1.1.3, 1.1.1.4, 1.1.1.5
Hora 2	1.1.1.4, 1.1.1.5	1.1.1.1, 1.1.1.2, 1.1.1.3
Hora 3	1.1.1.4, 1.1.1.5	1.1.1.1, 10.255.255.1, 10.255.255.2

Com base no limite configurado de dois valores exclusivos registrados por hora para esta dimensão, todos os outros valores para a URL são gravados como `[Limit]`.

- Para a Hora 1, é possível ver que dois novos valores são registrados. Três endereços IP não são.
- Para a Hora 2, dois dos valores que foram designados ao valor `[Limit]` na Hora 1 agora são registrados. Os valores que foram registrados na Hora 1 estão presentes na Hora 2, mas em razão de terem aparecido depois que o limite foi atingido, eles são registrados como `[Limit]`.

- Para propósitos de gravação, a Hora 3 parece idêntica à Hora do 2. No entanto, dois novos valores, anteriormente não detectados, são capturados, mas não são registrados porque o limite já foi atingido.

O exemplo acima demonstra as potenciais incertezas em torno da captura de valores dimensionais com um alto volume de valores exclusivos por hora. Para gerenciar o volume de dados:

- É possível aumentar o limite de cada dimensão configurada o suficientemente alto para registrar o volume.

  Nota: Esta abordagem pode impactar significativamente seus dados de armazenamento.
- Use uma aproximação para o endereço IP.
  - Em vez de usar o valor `Referenciador`, é possível usar o atributo da sessão `Domínio do referenciador para a sessão` fornecido pelo Tealeaf como a origem para a dimensão. Em vez de capturar a URL de indicação completa (por exemplo, `www.tealeaf.com/mypage.htm`), esse atributo da sessão apenas captura o valor de domínio (por exemplo, `www.tealeaf.com`).
  - Em vez do valor `Endereço IP do cliente`, é possível usar o atributo da sessão `Agente do usuário do cliente` fornecido pelo Tealeaf como a origem para a dimensão.

Nota: Dependendo do volume de tráfego para seu site e do número de URLs exclusivas que são configuradas para serem capturadas para o referenciador e o endereço IP, não será possível produzir um conjunto de dados de alta fidelidade para os Principais Valores. Se você não tiver o armazenamento disponível para atender aos seus requisitos, você deve usar uma das recomendações acima como a origem dos dados de dimensão em vez disso. Certifique-se de fazer as substituições conforme necessário nas instruções para criar as dimensões abaixo.

Etapa 1 - Criar Evento: Cada Sessão

Crie um evento chamado `Cada Sessão`, que dispara na primeira ocorrência da sessão. Esse evento usa o atributo da sessão `GUID da sessão`, que é o identificador interno do Tealeaf designado pela Caixa na primeira ocorrência de cada sessão válida; cada sessão tem um valor GUID da sessão, que significa que esse evento é disparado para cada sessão válida.

Nota: É possível localizar outros usos para esse evento.

Esse evento cria, então, relatórios que avaliam todas as sessões.

1. Para abrir o Tealeaf Event Manager, selecione **Configurar** > **Event Manager**.
2. No Gerenciador de Eventos, clique na guia **Eventos**.

Figura 121. OTealeaf Event Manager – Guia Eventos

3. Clique em **Novo Evento**.
4. Para o Nome do evento, insira `Cada Sessão`.
5. Para o acionador do evento, configure Avaliar em para `Primeira Ocorrência da Sessão`.
6. Para propósitos organizacionais, você pode achar útil designar o evento a uma nova etiqueta de evento. Caso contrário, o evento é listado na etiqueta de evento `Padrão` após ser criado.
7. Selecione a etapa **Condição**.
8. Clique na categoria **Atributos de Sessão**.
9. Clique em `GUID da Sessão`. Esse atributo da sessão é o identificador de sessão que é criado pelo Tealeaf. Cada sessão é marcada com um na primeira ocorrência da sessão.
10. O atributo da sessão GUID da Sessão é incluído na área de janela principal. A partir da lista suspensa para o atributo, selecione `Não Está Vazio`. O evento é configurado para disparar na primeira ocorrência da sessão, sempre que o GUID da Sessão for especificado. Esse evento é disparado em cada sessão válida.

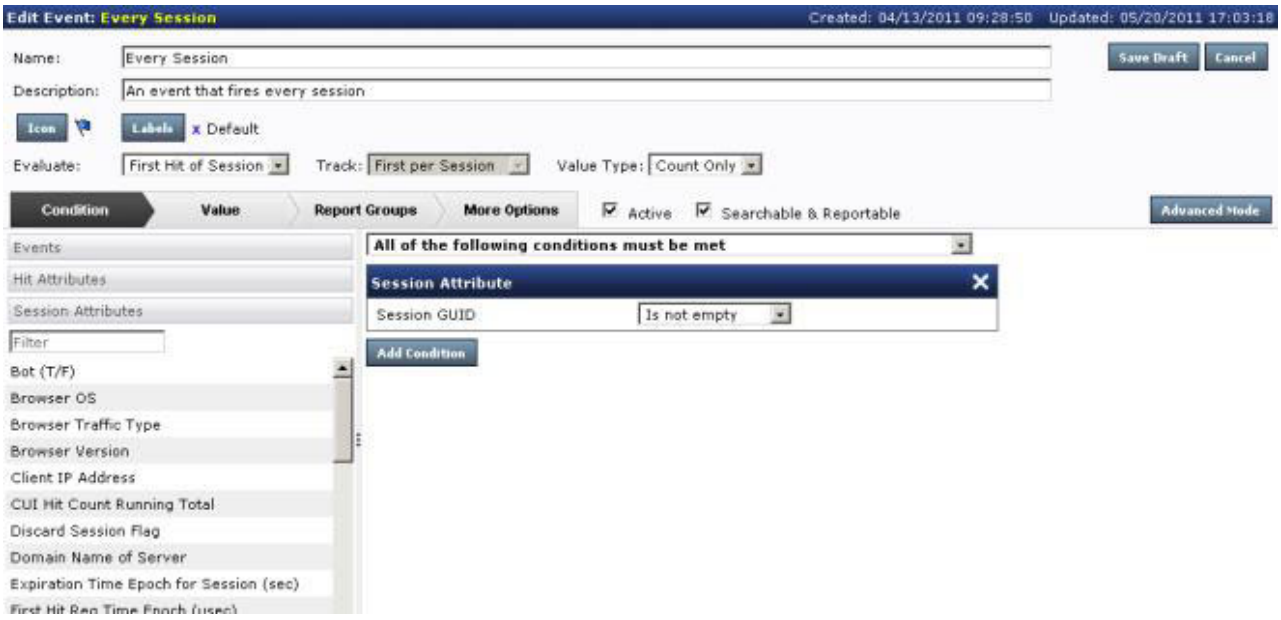


Figura 122. Criar Evento Cada Sessão

11. Salve seu rascunho.
12. Salve suas mudanças e consolide-as.

Resultados Esperados:

O evento `Cada Sessão` é criado.

Etapa 2 - Procurar Evento em Sessões Ativas

Após criar um novo evento, você deve verificar que está sendo gravado em sessões. Como esse evento é criado na primeira ocorrência de qualquer nova sessão, ele deve estar disponível em qualquer sessão ativa que foi iniciada após você ter salvo o evento no servidor.

Essas etapas ajudam a localizar uma sessão em que o evento é exibido e pode ser reutilizado para localizar sessões para testar após criar novos objetos de eventos contidos nelas.

1. No Portal, selecione **Procurar** > **Sessões Ativas**. A página Ativar Procura de Sessão é exibida.

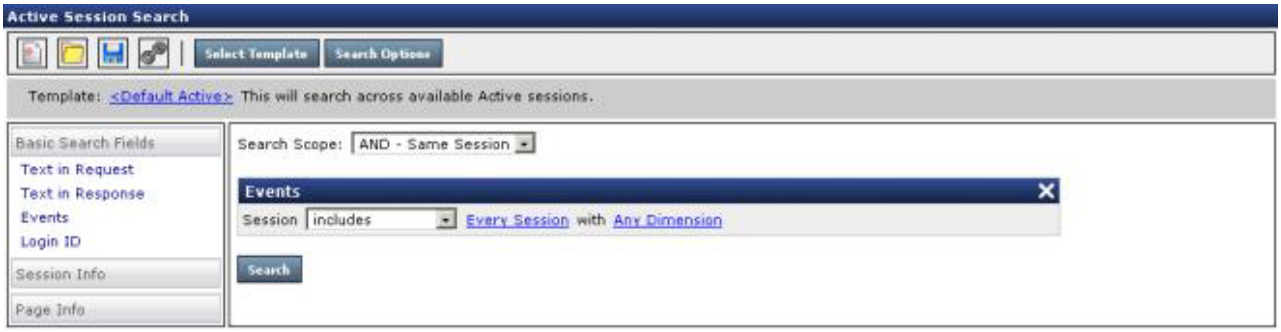


Figura 123. Procurar - Sessões Ativas

2. Se quaisquer campos de procura forem exibidos, clique no ícone **X** no canto para removê-los.
3. No painel de navegação à esquerda, clique no painel **Campos de Procura Básica**. Clique em **Eventos**.
4. Um termo de procura Eventos é exibido nos critérios de procura.
   a. Clique em **<Selecionar um Evento**.
   b. Abra a etiqueta de evento que contém o evento `Cada Sessão`.
   c. Clique no evento `Cada Sessão`.

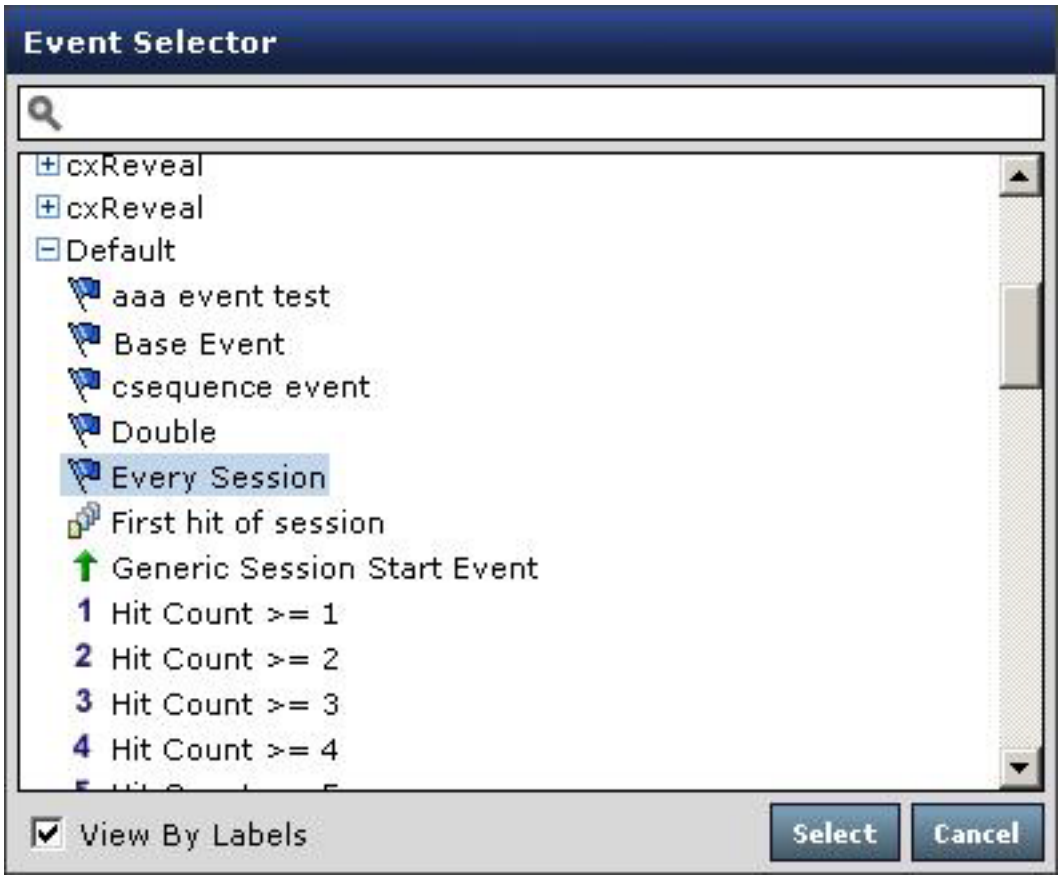


Figura 124. Procurar - Seletor de Eventos

   d. Para selecionar, clique em **Selecionar**.
5. Deixe o valor da dimensão como `<Qualquer Dimensão>`.
6. Clique em **Procurar**.

Resultados esperados:

Quando os resultados da procura são retornados, todas as sessões ativas em que o evento `Cada Sessão` tiver ocorrido são exibidas.

Também é possível usar o Testador de Evento para verificar operações de eventos.

Etapa 3 - Criar Dimensão: Endereço IP

O Tealeaf fornece um atributo da sessão `Endereço IP do cliente`, que é criado e mantido pela Caixa para identificar o endereço IP a partir do qual o aplicativo

cliente do visitante está se conectando. Nesta etapa, você cria uma dimensão que é chamada `Endereço IP`, a qual é preenchida pelo atributo da sessão `Endereço IP do Cliente`.

Uma dimensão fornece informações contextuais que podem ser registradas quando um evento é registrado. Ao criar uma dimensão e associá-la a um evento específico, sempre que o evento for registrado, o valor para a dimensão também será registrado. Neste caso, o valor para o endereço IP do visitante pode ser registrado.

1. Para abrir o Tealeaf Event Manager, selecione **Configurar** > **Event Manager**.
2. No Gerenciador de Eventos, clique na guia **Dimensões**.
3. Para criar uma dimensão, clique em **Nova Dimensão**.
4. Configure o nome: `Endereço IP`.
5. Configure o valor de Preenchido por: atributo da sessão `Endereço IP do Cliente`.
6. Configure o valor de Preenchido com: `Primeiro Valor na Sessão`.
7. Para Valores a Registrar, configure o valor para `Valores da Lista de Desbloqueio + Observados`.
8. Para o Valor Padrão, selecione `[Outros]`.
9. Para Número Máximo de Valores por Hora, você deve ajustar a configuração que é baseada no volume de tráfego para seu site.

   Nota: Se o número máximo aceito para `Número Máximo de Valores por Hora` ainda não for conhecido, você deve deixar o valor padrão. Dependendo do volume de tráfego para seu site, configurá-lo para um valor muito mais alto pode aumentar os requisitos de armazenamento de dados.

   Nota: Para esta dimensão, pode não ser possível configurar um limite aceitável para gerar um conjunto de dados de alta fidelidade.
10. Selecione o botão **Ativar Criação de Log**.

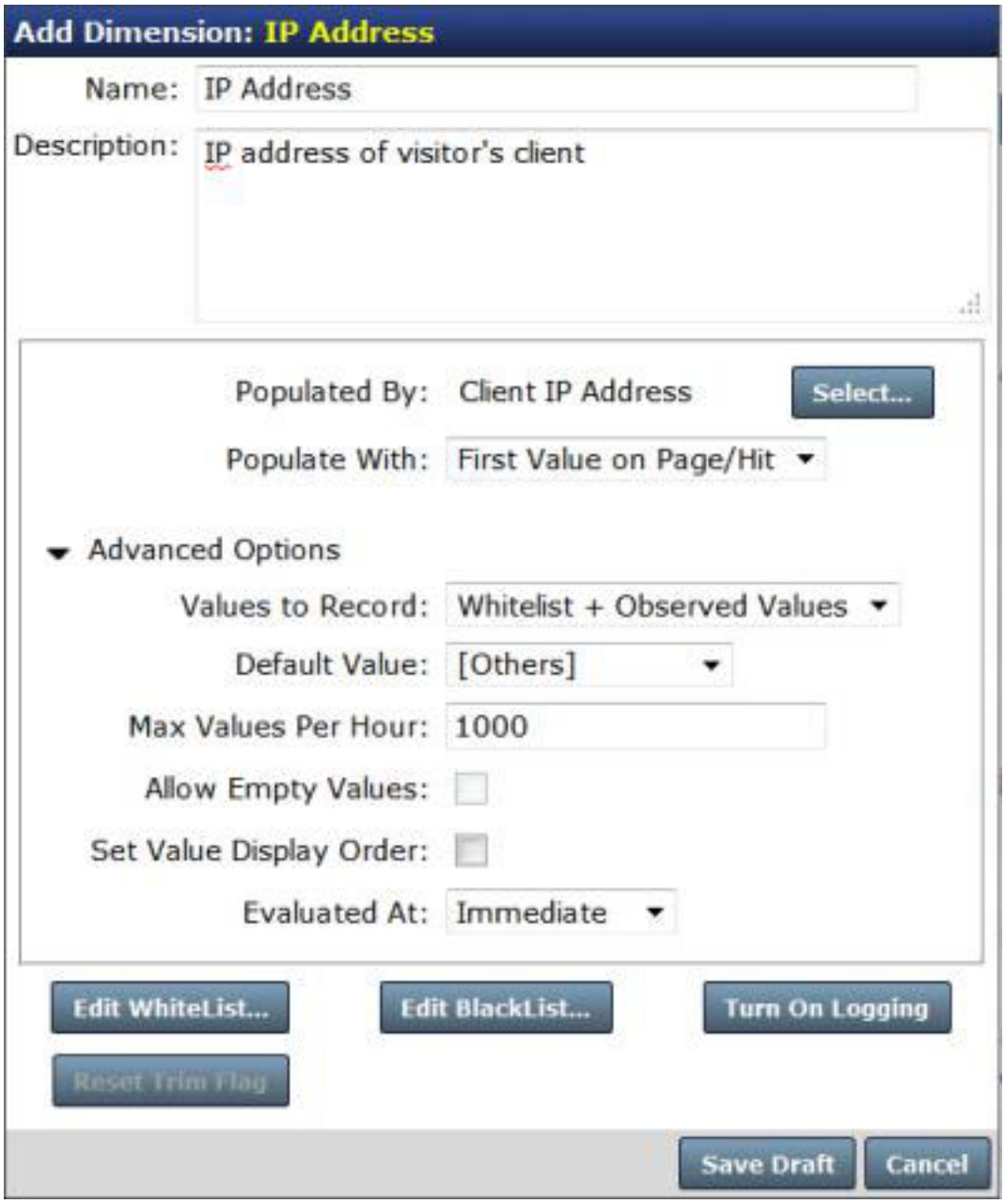


Figura 125. Criar Endereço IP da Dimensão

11. Salve seu rascunho.
12. Salve suas mudanças e consolide-as.

Resultados Esperados:

A dimensão `Endereço IP` é criada e é preenchida pelo atributo da sessão `Endereço IP do Cliente`. A criação de log da dimensão é ativada.

Conceitos relacionados:

"Uma Nota Importante sobre os Limites de Dados de Dimensão" na página 287

Etapa 4 - Criar Dimensão: Referenciador por Sessão

Nesta etapa, você configura uma dimensão para capturar o referenciador para a sessão. O referenciador é o endereço IP do qual o visitante saiu para iniciar a sessão em seu aplicativo da web.

- Há um atributo da ocorrência para capturar o referenciador, que controla a página anterior visitada pelo visitante para cada ocorrência. Para este exercício, use o referenciador da sessão.

Um atributo da sessão é uma variável associada a cada sessão. O Tealeaf fornece vários atributos da sessão para seu uso e permite a configuração de até 64 atributos da sessão definidos pelo usuário.

- Consulte "TEM Session Attributes Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Na sequência a seguir, você cria uma dimensão, que é preenchida pelo atributo da sessão `Referenciador para Sessão`. Esse atributo é um atributo da sessão padrão fornecido pelo Tealeaf. Chame essa nova dimensão `Referenciador para Sessão`.

1. Para abrir o Tealeaf Event Manager, selecione **Configurar** > **Event Manager**.
2. No Gerenciador de Eventos, clique na guia Dimensões.
3. Para criar uma nova dimensão, clique em **Nova Dimensão**.
4. Configure o nome: `Referenciador para Sessão`.
5. Configure o valor de Preenchido por: Atributo da sessão `Referenciador para Sessão`.
6. Configure o valor de Preenchido com: `Primeiro Valor na Sessão`.
7. Para Valores a Registrar, configure o valor para `Valores da Lista de Desbloqueio + Observados`.
8. Para o Valor Padrão, selecione `[Outros]`.
9. Para Número Máximo de Valores por Hora, você deve ajustar a configuração baseada no volume de tráfego para seu site.

   Nota: Se o número máximo aceito para `Número Máximo de Valores por Hora` ainda não for conhecido, você deve deixar o valor padrão. Dependendo do volume de tráfego para seu site, configurá-lo para um valor muito mais alto pode aumentar os requisitos de armazenamento de dados.

   Nota: Para esta dimensão, pode não ser possível configurar um limite aceitável para gerar um conjunto de dados de alta fidelidade.

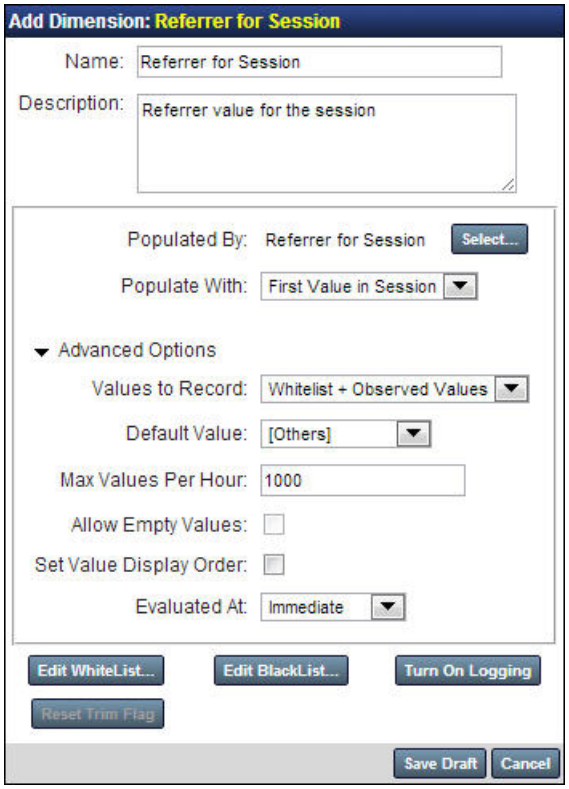


Figura 126. Criar Dimensão Referenciador para Sessão

10. Salve seu rascunho.
11. Salve suas mudanças e consolide-as.

Resultados Esperados:

A dimensão `Referenciador para Sessão` é criada.

Conceitos relacionados:

"Uma Nota Importante sobre os Limites de Dados de Dimensão" na página 287

Etapa 5 - Criar Grupo de Relatórios: Endereços IP

Nesta etapa, você une os objetos já criados. Você cria um grupo de relatório simples contendo as dimensões `Endereço IP do Cliente` e `Referenciador para Sessão`.

Um grupo de relatórios é uma estrutura de organização para as dimensões. No Construtor de Relatório do Tealeaf, é possível incluir várias dimensões em um relatório, se elas pertencerem ao mesmo grupo de relatórios. Essa estrutura permite o armazenamento eficiente de dados dimensionais enquanto mantêm a flexibilidade no relatório.

- Um grupo de relatórios pode conter até quatro dimensões.
- Uma dimensão deve pertencer a pelo menos um grupo de relatórios.

Esse grupo de relatórios é então associado ao evento `Cada Sessão`.

1. Para abrir o Tealeaf Event Manager, selecione **Configurar** > **Event Manager**.

2. No Gerenciador de Eventos, clique na guia **Dimensões**.
3. Para criar um grupo de relatórios, clique em **Novo Grupo de Relatórios**.
4. No diálogo Incluir Grupo de Relatórios, configure o Nome: `Endereços IP`.
5. Se ainda não estiver configurado, configure o Modelo para `Padrão`.
6. Clique em **Incluir Dimensões**.
7. Selecione as dimensões `Endereço IP` e `Referenciador para Sessão`.

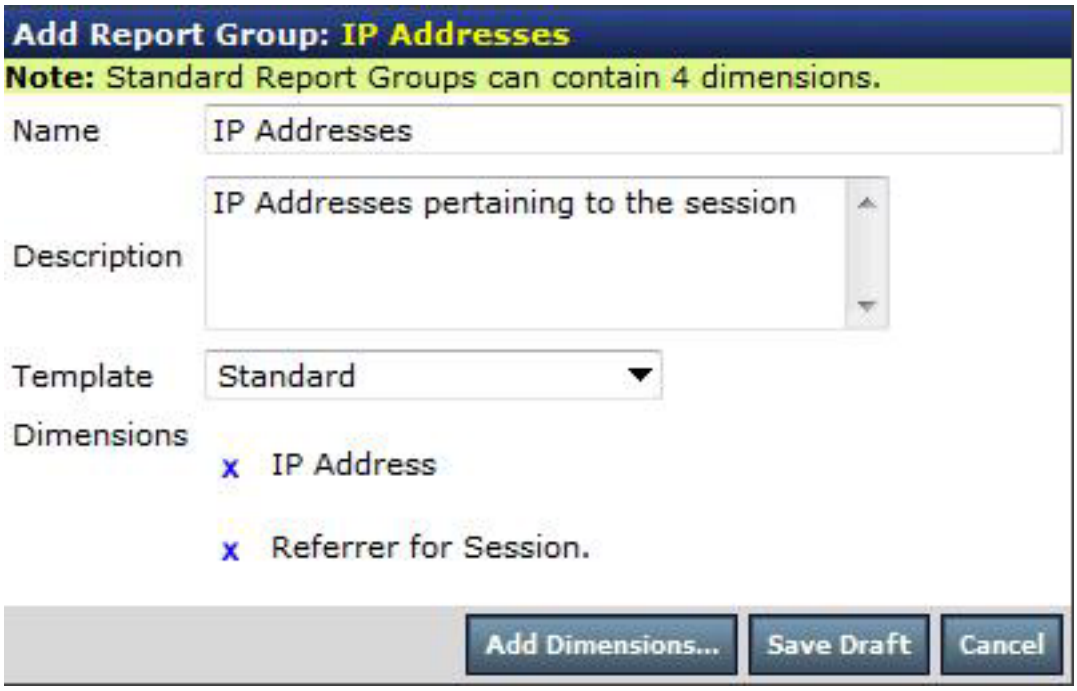


Figura 127. Criar Grupo de Relatórios Endereços IP

8. Clique em **Salvar Rascunho**. O grupo de relatórios `Endereços IP` é criado.
9. No Gerenciador de Eventos, clique na guia **Eventos**.
10. Edite o evento `Cada Sessão`.
11. Clique na etapa **Grupos de Relatórios**.
12. Inclua o grupo de relatórios `Endereços IP` no evento.

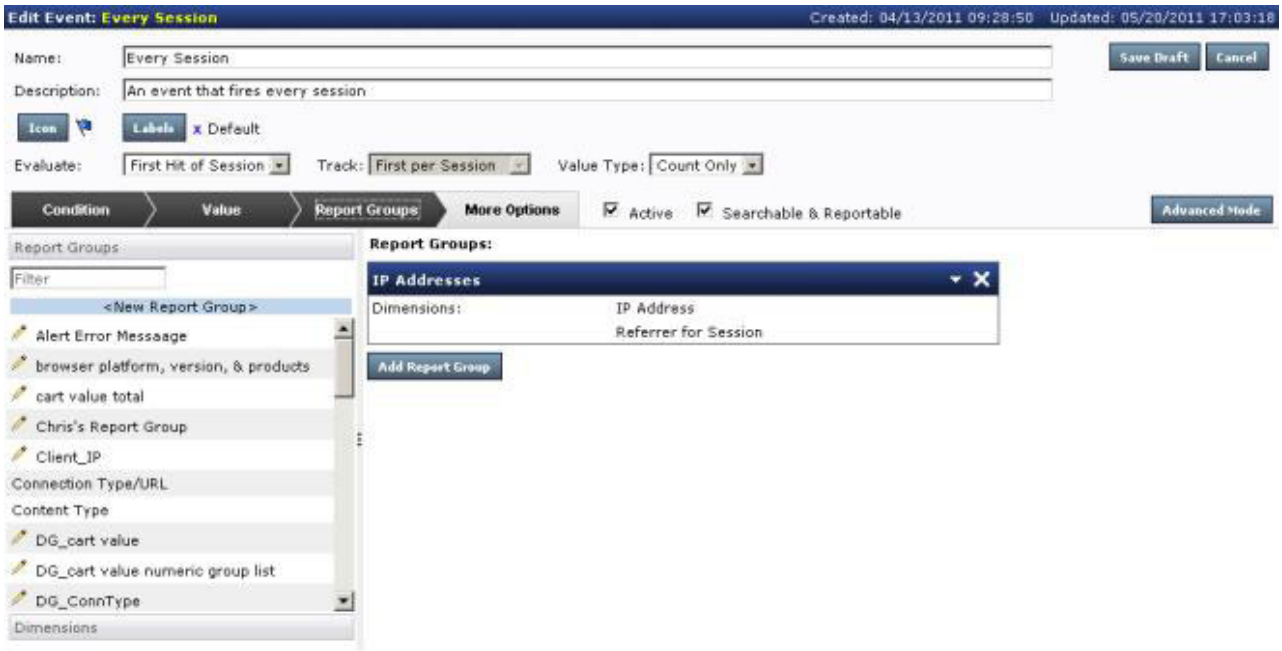


Figura 128. Criar Evento Cada Sessão

13. Salve seu rascunho.
14. Salve suas mudanças e consolide-as.

Resultados Esperados:

O grupo de relatórios `Endereços IP` é criado e associado ao evento `Cada Sessão`. Como o evento é disparado em cada sessão uma vez, os valores do endereço IP e do referenciador são capturados nas dimensões no grupo de relatórios. Essas informações podem ser usadas como contexto para o relatório.

Etapa 6 - Testar Sessões Ativas para Dimensões

Agora, é possível verificar a presença dessas dimensões. Quando `Cada Sessão` for acionada, os valores para as dimensões, o endereço IP e o valor do referenciador também são gravadas na solicitação da primeira ocorrência da sessão. Portanto, esses dados estão disponíveis assim que o evento for registrado, que é na primeira página de cada sessão.

As etapas a seguir mostram como procurar por combinações de evento + dimensão em sessões ativas. Esse método de procura é útil para localizar sessões específicas que são baseadas em dimensões definidas de forma limitada.

1. Como você fez em uma etapa anterior, procure sessões ativas para o evento `Cada Sessão`.
   - Como você fez anteriormente, deixe a dimensão como `<Qualquer Dimensão>`.
2. A lista de sessões retornadas inclui todas as sessões ativas em que o evento `Cada Sessão` foi disparado. Esse evento é disparado na primeira página de uma sessão. Agora, as dimensões são configuradas para serem registradas quando o evento é disparado, para que você possa localizar rapidamente uma sessão que contém as dimensões registradas.
   a. Na lista de sessões exibida, clique no ícone **Enviar ao Testador de Evento** ( ). No diálogo, você pode querer alterar a Descrição para algo mais

fácil localizar, como `Sessão de Teste - Cada Sessão`. Clique em **Enviar a Testador de Evento**. Clique em **OK** para ir imediatamente ao Testador de Evento.

3. No Testador de Evento, clique no ícone ( ) ao lado da sessão na qual deseja iniciar o teste. A sessão é avaliada.
4. Na guia Selecionar Eventos, clique na etiqueta de evento que contém o evento `Toda Sessão`. Clique no evento para incluí-lo na lista de eventos testados. Não selecione quaisquer outros eventos.

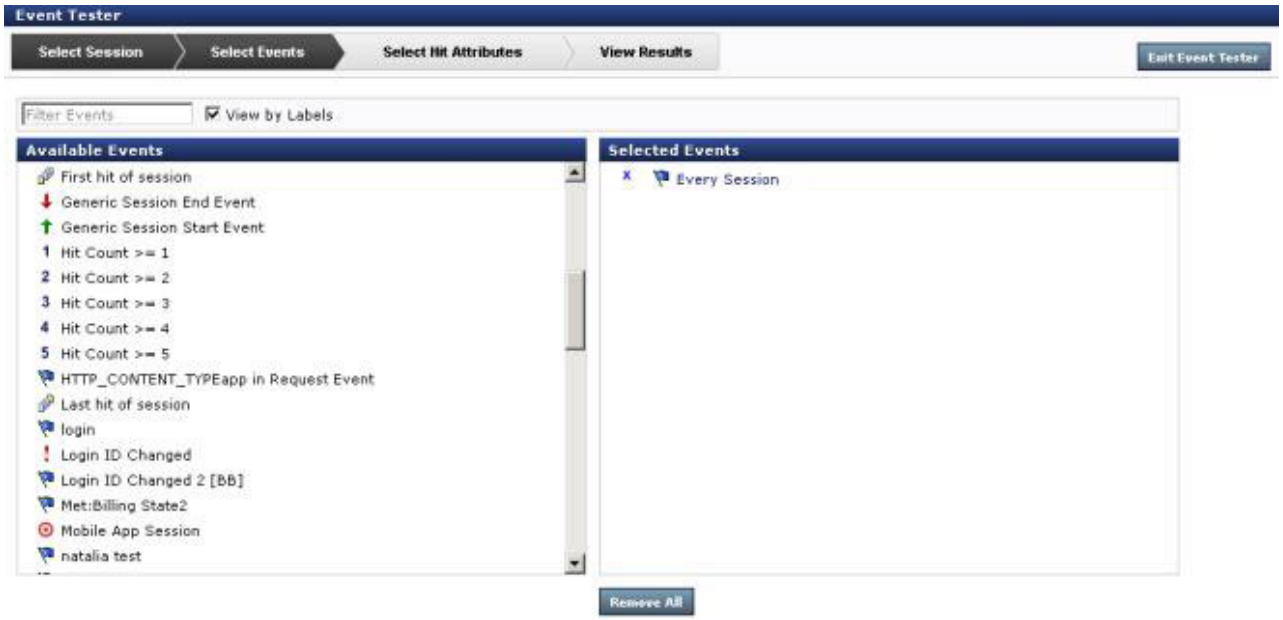


Figura 129. Testador de Evento - Cada Sessão Selecionado

5. Clique na guia **Visualizar Resultados**.
   a. Expanda o nó Eventos para exibir o evento Cada Sessão.
   b. Expanda a entrada para a Página 1.
   c. Expanda a entrada do grupo de relatórios ao qual designou as duas dimensões. Consulte `Endereços IP`.

Event Tester
Select Session
Select Events
Select Hit Attributes
View Results
Exit Event Tester
Results by: Event / Hit Attribute Hit / Url View by Labels Include Zero-Count Items Limit Event Results to Tracked Occurrence Expand All Collapse All
Events
1 - Default
1 - Every Session
1 - /
No Dimension Report Group
Value: TLT$NULL
IP Addresses
Value: TLT$NULL
IP Address: 63.194.158.150
Referrer for Session: TLT$NULL
Hit Attributes
Copyright 2003-2011 Tealeaf Technology, Inc. | Confidential and Proprietary | Version: 8.2.0.8221

Figura 130. Testador de Evento - Guia Visualizar Resultados

Resultados Esperados:

Se as duas dimensões forem exibidas nos resultados testados, então, elas estão sendo registradas com o evento. Acima, o valor de `Referenciador para Sessão` é configurado para um valor nulo (`TLT$NULL`). Nesse caso, nenhum valor foi registrado para ele.

Tarefas relacionadas:

"Etapa 2 - Procurar Evento em Sessões Ativas" na página 290

Etapa 7 - Criar Relatório Usando o Evento Cada Sessão

Nota: Antes de continuar com esta etapa, você deve esperar pelo menos uma hora para que os dados do relatório possam ser reunidos e agregados no banco de dados. Os dados para seu novo evento e dimensões não estão disponíveis até serem agregados no banco de dados.

Após o evento ser testado e pelo menos uma hora ter passado, é possível criar seu primeiro relatório usando o evento.

Nessa etapa, você gera um relatório no Tealeaf Report Builder que usa o evento `Cada sessão` com a dimensão `Endereço IP` incluída no eixo x.

O Tealeaf Report Builder permite que usuários do Portal criem relatórios ad hoc usando eventos, dimensões e proporções de sua própria escolha. O Construtor de Relatório usa a flexibilidade da criação do objeto de dados para entregar capacidade analítica crítica às áreas de trabalho dos usuários mais informados sobre seu aplicativo da web.

1. Para abrir o Construtor de Relatório do Tealeaf, selecione **Analisar** > **Construtor de Relatório** no menu do Portal.
2. No Construtor de Relatório, clique no botão **Criar Novo** na barra de ferramentas.
3. Um novo relatório é criado
4. Para incluir um evento, clique em **Incluir Evento**. Inclua o evento `Cada Sessão` no relatório.

- Se não tiver designado um grupo de eventos para o evento, ele está no grupo `Padrão`.

  Nota: Se você criar o evento `Cada Sessão` na última hora, pode ser que não veja nenhum dado no relatório.

5. Clique na guia **Dimensões**. Clique e arraste a dimensão `Endereço IP` para o eixo x.
6. Ao incluir a dimensão endereço IP, você pode ser avisado que o relatório é muito grande para ser exibido. Clique em **OK** por enquanto.
7. Ao lado da dimensão endereço IP, clique no acento circunflexo do menu suspenso. Selecione **Filtro**.
8. No diálogo Filtro de Dimensão, selecione a caixa de opção `N Superiores`. Para o Número Máximo de Valores a Exibir, insira o número de IPs superiores a exibir. `25` é um bom valor inicial.

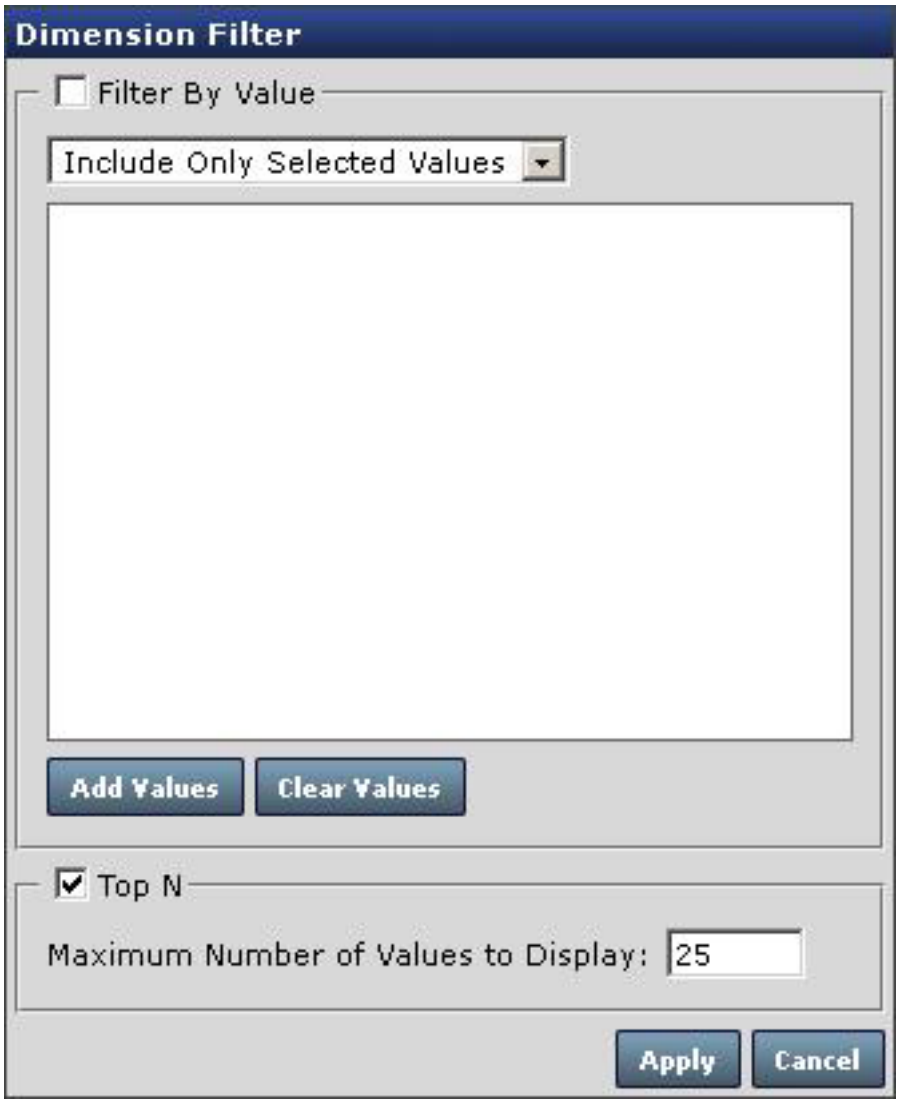


Figura 131. Dimensão Filtro de N Superiores

9. Clique em **Aplicar**. O relatório é atualizado para mostrar as sessões para somente os endereços IP Superiores.

10. Para salvar o relatório, clique no botão **Salvar** na barra de ferramentas. Insira o nome `Endereços IP Superiores`.
11. Clique em **Salvar**. O relatório é salvo.

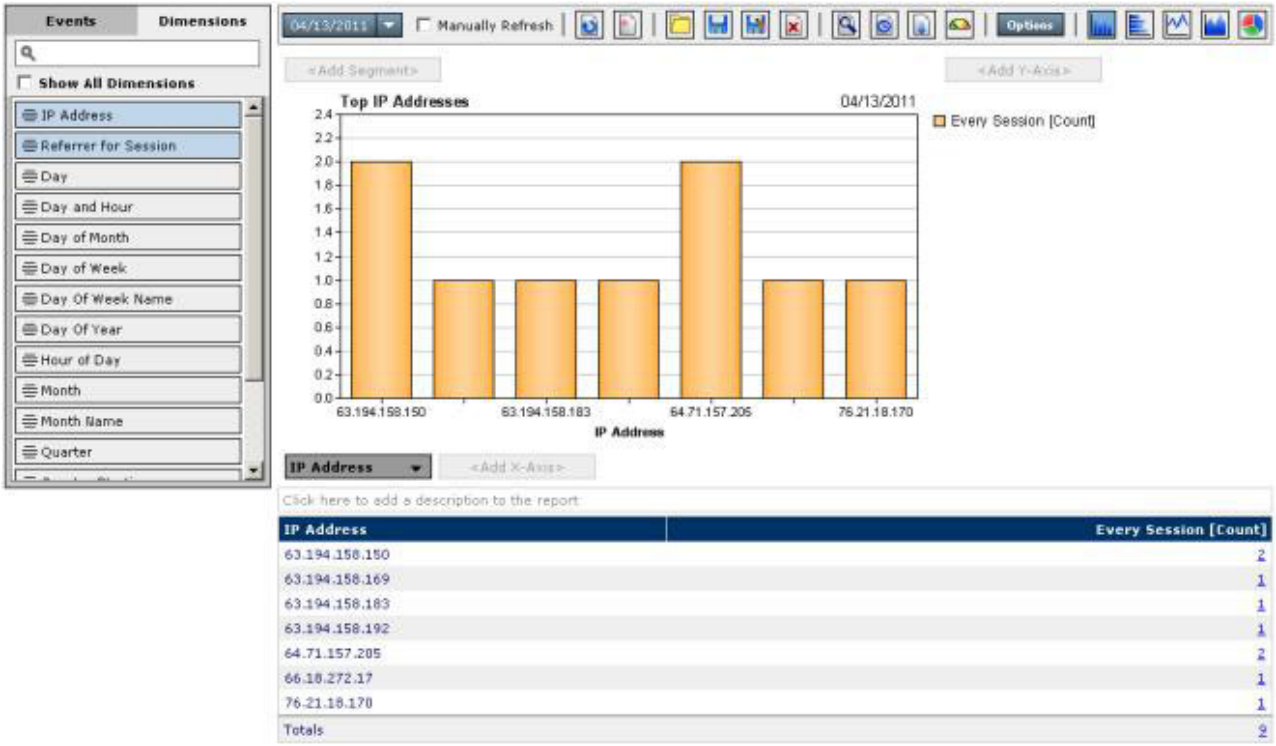


Figura 132. Criar Relatório Endereços IP Superiores

- Consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

O relatório `Endereços IP Superiores` é criado.

Esse relatório gera uma lista simples dos endereços IP que estão visitando seu site para o período de tempo designado. Os dados significativos no relatório são a dimensão `Endereço IP`.

- Se tiver configurado um filtro N Superiores, somente os endereços IP superiores serão listados.

Incluindo o grupo de relatórios em outros eventos, agora, é possível criar relatórios sobre esses eventos que são filtrados pelos valores superiores para `Endereço IP` e `Referenciador para Sessão`.

É possível modificar o relatório para exibir a dimensão `Referenciador para Sessão` para identificar os referenciadores superiores. Essas etapas são descritas posteriormente neste tutorial.

Tarefas relacionadas:

"Etapa 10 - Incluir Dimensão do Referenciador no Relatório" na página 304

Etapa 8 - Criar uma Lista de Bloqueio de Endereços IP a partir dos Valores Observados

Suponhamos que você seja capaz de identificar que alguns de seus endereços IP "superiores" têm origem em tráfego no qual você não tem interesse. Por exemplo, você pode ter sido capaz de determinar por meio de análise estendida do agente do usuário que o endereço IP `76.21.18.170` é um robô efetuando crawl de seu site. É possível incluir esse endereço IP em uma lista de bloqueio para a dimensão criada a fim de evitar sua aparição em relatórios usando a dimensão.

- Para obter informações adicionais sobre a análise estendida do agente do usuário, consulte "Tealeaf Reference Session Agent" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

1. Para abrir o Tealeaf Event Manager, selecione **Configurar** > **Event Manager**.
2. No **Event Manager**, clique na guia Dimensões.
3. Clique com o botão direito na dimensão `Endereço IP` e selecione **Editar Dimensão...**.
4. No diálogo Editar Dimensão, clique em **Editar de Lista de Bloqueio**.
5. Clique em **Fazer o Download de Valores do Log...**.
6. Abra o arquivo transferido por download no Microsoft Excel.
7. Edite a lista de valores de log para incluir somente os itens que você deseja incluir em sua lista de bloqueio.
8. Na janela Editar de Lista de Bloqueio, clique em **Importar Arquivo...**.
9. Selecione o arquivo editado localmente. Clique em **Importar**.
10. Os valores são exibidos em sua lista de bloqueio. Clique em **Pronto**.
11. Salve seu rascunho.
12. Salve suas mudanças e consolide-as.

Resultados Esperados:

Após concluir esta etapa, os valores de IP na lista de bloqueio não aparecem no relatório, iniciando 10 minutos após a hora seguinte.

Etapa 9 - Incluir Relatório em Painel

Conforme necessário, é possível incluir o relatório criado em um painel para exibir no Portal. Nesta etapa, você inclui o relatório `Endereços IP Superiores` em um painel como uma tabela do Construtor de Relatório.

1. Se ainda não foi feito ainda, crie um painel em que este relatório possa ser postado.
   a. Para configurar painéis, selecione **Configurar** > **Painel** no menu Portal.
   b. Clique no link **Painéis** na área de janela de navegação à esquerda.
   c. Para incluir um painel, clique no ícone + no canto superior direito.
   d. Insira um nome para o painel digital. Para este cenário, o nome é `E2E_TopIPdash`.
   e. Clique em **OK**.
   f. Para salvar seu painel, clique em **Salvar**.
   g. O painel `E2E_TopIPdash` é criado. Ele está vazio agora.
2. Para abrir o Construtor de Relatório do Tealeaf, selecione **Analisar** > **Construtor de Relatório** no menu do Portal.
3. Clique no botão **Abrir** na barra de ferramentas.
4. Abra o relatório `Endereços IP Superiores`.

5. O relatório `Endereços IP Superiores` é exibido.
6. Na barra de ferramentas, clique no botão **Incluir relatório no painel** ( ) na barra de ferramentas.
7. No diálogo, configure os valores a seguir:
   a. Configurar Exibição: `Tabela`.
   b. Configurar Guia de Destino: Selecione o painel `E2E_IPdash`. Selecione a guia `Padrão` ou outra guia se quiser colocar em outro lugar. Clique em **Selecionar**.

Figura 133. Incluir Relatório no Painel

   c. Para incluir o relatório, clique em **Incluir**.
8. Uma mensagem de êxito indica que o relatório é incluído no painel.
9. No menu Portal, selecione **Painel** > **Mais**.
10. No seletor de Painel, selecione `E2E_TopIPdash`.

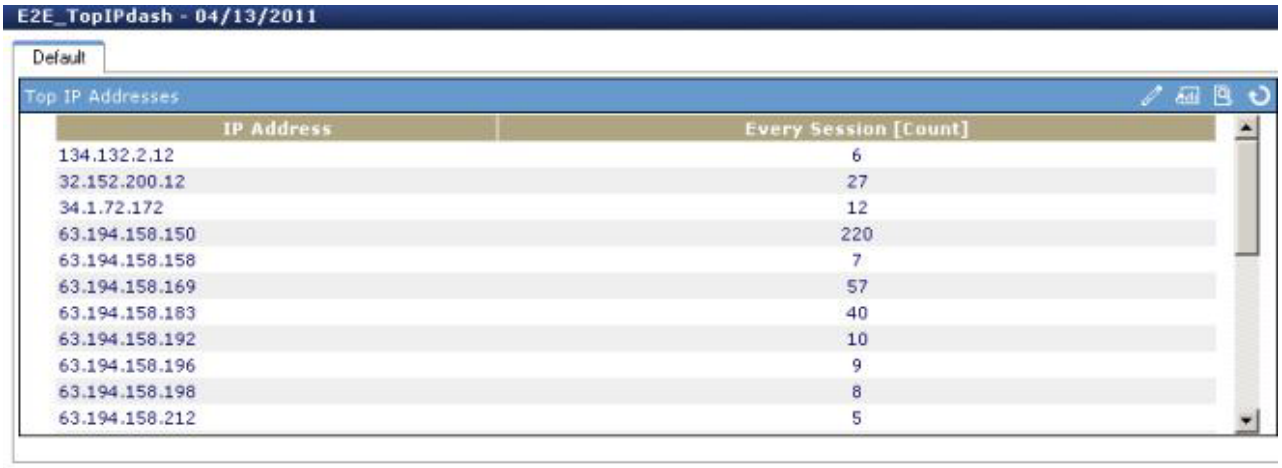


Figura 134. Painel E2E_IPdash

Resultados Esperados:

O relatório `Endereços IP Superiores` é exibido no formato de tabela na guia selecionada do painel.

Etapa 10 - Incluir Dimensão do Referenciador no Relatório

Nas etapas opcionais a seguir, é possível reconfigurar o relatório `Endereços IP Superiores` para que represente o endereço IP superior de seus visitantes para cada referenciador. Essas informações são valiosas na determinação de quais fontes de tráfego são mais valiosas para seu site.

1. Para abrir o Construtor de Relatório do Tealeaf, selecione **Analisar** > **Construtor de Relatório** no menu do Portal.
2. Abra o relatório `Endereços IP Superiores` existente.
3. Salve o relatório com um novo nome: `Endereços IP Superiores por Referenciador`.
4. Inclua a dimensão `Referenciador para Sessão` no Eixo X.
5. Clique no botão **Opções** na barra de ferramentas.
6. Configure Título do Relatório: `Endereços IP superiores por Referenciador`. Clique em **Aplicar**.
7. Salve o relatório.
8. Inclua o novo relatório no mesmo painel.

Resultados Esperados:

O relatório é salvo com um novo nome e a dimensão `Referenciador para Sessão` é incluída nele.

Tarefas relacionadas:

"Etapa 9 - Incluir Relatório em Painel" na página 302

Etapa 11 - Verificar Painel para Novo Componente e Dados Atualizados

Navegue até o painel em que o relatório `Endereços IP Superiores` foi incluído anteriormente para verificar se o novo relatório é exibido.

1. No menu Portal, selecione **Painel** > **Mais**.
2. No **Seletor de Painel**, selecione `E2E_TopIPdash`.
3. Verifique se ambos os relatórios estão incluídos no painel e preenchidas com dados.
4. Se não estiverem, clique no ícone atualizar ( ) na barra de ferramentas no componente do painel para forçar uma atualização de dados.

Resultados Esperados:

O relatório com dados de `Referenciador para Sessão` é exibido.

Cenário E2E - Configurar ID de Login para ser Pesquisável

Para aplicativos da web que usam ou requerem autenticação do usuário, capturar o ID de login pode ser um meio útil de controlar o comportamento do visitante. Embora um ID de Login não seja um indicador garantido de um visitante exclusivo, ele fornece um insight para as atividades em seu aplicativo da web que estão ligadas por meio de contas do usuário específicas, o que é útil para tratar de problemas com o atendimento ao cliente.

- O Tealeaf recomenda o uso do Tealeaf Cookie Injector para gerar cookies exclusivos, persistentes para visitantes individuais.

Como parte da instalação, o Tealeaf fornece vários objetos de dados predefinidos que podem ser usados para rastrear atividades básicas, métricas e outras informações úteis sobre seu aplicativo da web. Entre estes estão dois objetos para capturar os IDs de Login. Esse Cenário de Ponta a Ponta descreve como configurar os objetos de dados de `ID de Login` fornecidos de acordo com as necessidades de seu aplicativo da web e para exibir essas informações na procura por meio do Tealeaf Portal.

Nota: Para os clientes que fizeram atualização a partir da Liberação 7.2 ou anterior, os valores de ID de Login existentes em seu sistema foram migrados para serem armazenados no atributo de sessão `Login ID` em seu sistema atualizado. No entanto, você ainda deve concluir estas etapas para configurar o atributo da ocorrência e os eventos para o rastreamento dos IDs de Login.

Como parte do conjunto de objetos de dados fornecidos, o Tealeaf inclui um atributo da ocorrência, um evento e um atributo da sessão para detectar o ID de Login exibido em seu aplicativo da web.

- Um atributo da ocorrência é usado para definir o conjunto de caracteres em dados de solicitação ou de resposta que demarcam um elemento de dados que você deseja controlar por meio de um evento.
- Um evento é acionado por uma condição. Nesse caso, a condição é a presença do atributo da ocorrência `Login ID`. Quando esse atributo da ocorrência for detectado, o evento será disparado, o que armazena o valor do ID de login no atributo da sessão `Login ID`.

- Um atributo da sessão é uma variável no nível da sessão que pode ser preenchida e atualizada com base em eventos. O atributo da sessão `Login ID` é o primeiro no seu sistema. O Tealeaf suporta a criação de até 64 atributos da sessão.
- Quando o atributo da ocorrência para o ID de login é detectado, o evento é acionado e o atributo da sessão `Login ID` é atualizado com o valor.

O cenário começa apresentando a maneira como configurar o atributo da ocorrência `Login ID` e o teste para ver se o atributo da sessão está sendo preenchido corretamente.

Pré-requisitos

Antes de iniciar, você deve revisar onde o valor do ID de Login para seu aplicativo da web é publicado na resposta entregue ao visitante. É possível identificar essas informações efetuando login em sua versão disponível publicamente do aplicativo da web, navegando até uma página em que o ID de Login é publicado e, em seguida, visualizando a origem da página por meio de seu navegador da web.

Na origem de página da web, você deve localizar um fragmento de código HTML identificável exclusivamente que aparece imediatamente antes do valor do ID de Login e o fragmento HTML que marca o final do ID de Login.

Por exemplo, a Ajuda online do Tealeaf exibe IDs de login na resposta HTML que é retornada para cada visitante autenticado. Essas informações são delimitadas no código HTML.

Nota: Se estiver atualmente visualizando essa seção por meio da Ajuda online do Tealeaf, é possível visualizar o código-fonte da página HTML por meio de seu navegador.

No código HTML entregue pela Ajuda online do Tealeaf, os IDs de login são semelhantes ao seguinte:

```
<input type="hidden" id="userID" value="nobody@tealeaf.com" />
```

No fragmento acima, os marcadores para identificar o login seriam os seguintes:

- Tag de Início: `<input type="hidden" id="userID" value="`
- Tag de Finalização: `" />`

A Tag de Início e as Tags de Finalização para identificar exclusivamente o ID de Login publicado nas páginas de seu aplicativo da web devem ser conhecidas antes que você possa concluir esse cenário.

Nota: O ID de login para seu aplicativo da web pode ser mais facilmente extraído da solicitação de uma ocorrência. Onde ele aparecerá depende de seu aplicativo da web e como o Tealeaf está configurado. Para obter informações adicionais, entre em contato com a equipe de desenvolvimento na web.

Etapa 1 - Configurar o Atributo da Ocorrência ID de Login

A maioria dos Cenários de Ponta a Ponta do Tealeaf começam com a criação ou configuração dos objetos de dados necessários no Tealeaf Event Manager.

O Tealeaf Event Manager é uma interface baseada no Portal para criar os objetos de dados necessários para detectar valores de dados importantes referentes ao

comportamento do usuário, ao desempenho do site e a outras métricas-chave e para gerar eventos pesquisáveis e relatáveis a partir deles.

Esta primeira etapa requer a configuração do atributo da ocorrência `ID de login` fornecido pelo Tealeaf para identificar os identificadores de login publicados em cada página de seu aplicativo da web.

Nota: Se tiver atualizado da Liberação 8.0, pode ser necessário criar esse atributo da ocorrência. É possível concluir as mesmas etapas abaixo, criando o atributo em vez de editando o pré-existente.

1. Efetue login no Tealeaf Portal como um administrador.
2. No menu Portal, selecione **Configurar** > **Gerenciador de Eventos**. O Tealeaf Event Manager é exibido.
3. No Tealeaf Event Manager, clique na guia Atributos da ocorrência.

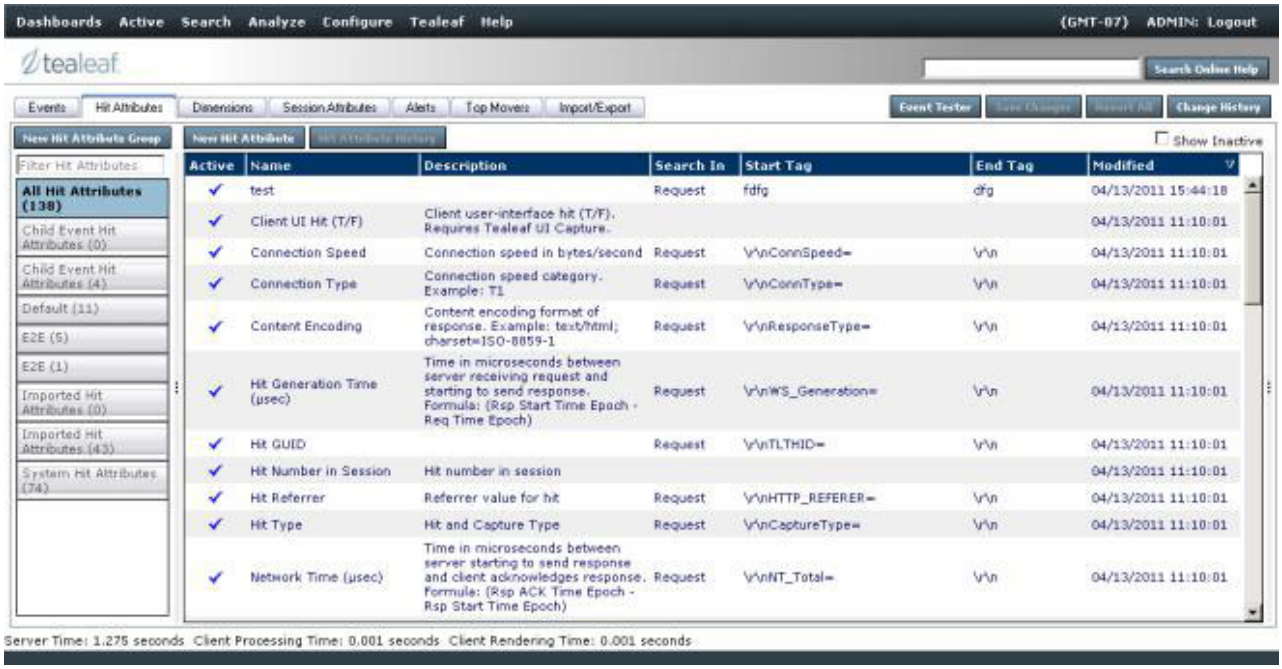


Figura 135. Gerenciador de Eventos - Guia Atributos de Ocorrência

4. Localize o atributo da ocorrência `ID de Login`.
   - É possível filtrar para o atributo da ocorrência, inserindo o `ID de Login` na caixa de entrada Filtrar Atributos de Ocorrência na coluna à esquerda.
5. Clique com o botão direito no atributo da ocorrência `ID de Login` e selecione **Editar Atributo da Ocorrência...**.
6. Na janela Editar Atributo da Ocorrência, configure as propriedades a seguir:
   a. Nome: Deixe esse valor como `ID de Login`.
   b. Descrição: Insira uma descrição significativa aqui.
   c. Ativo: Configure para `verdadeiro`.
   d. Procurar em: Configure para `Resposta` se IDs de login forem publicados nas páginas entregues a seus visitantes. Caso contrário, se aparecer na solicitação, configure esse valor para `Solicitação`.
      - Dependendo da configuração de seu aplicativo da web e do Tealeaf, o ID de login pode estar na Solicitação em vez de na Resposta.

e. Selecione `Tag de Início/Tag de Finalização do Usuário`.
f. Tag de Início: Insira o valor da tag de início conforme especificado em seu aplicativo da web.
g. Tag de Finalização: Insira o valor da tag de finalização conforme especificado em seu aplicativo da web.

Nota: Em uma tag, é possível usar `\r` para retorno de linha e `\n` para feed de linha.

- Todas as linhas na solicitação do Tealeaf são separadas por `\r\n`, portanto, elas podem ser usadas para indicar o início e final das linhas.
- O separador de linha usado na resposta é controlado pelo código do aplicativo. Ele pode conter `\r`, `\n` ou ambos.

Nota: Se desejar reduzir o uso da memória de um atributo da ocorrência, configure Todas as Correspondências para `falso`. Somente a primeira instância do atributo da ocorrência é controlada; todas as outras instâncias da página são ignoradas.

7. Seu atributo da ocorrência deve ser semelhante ao seguinte:

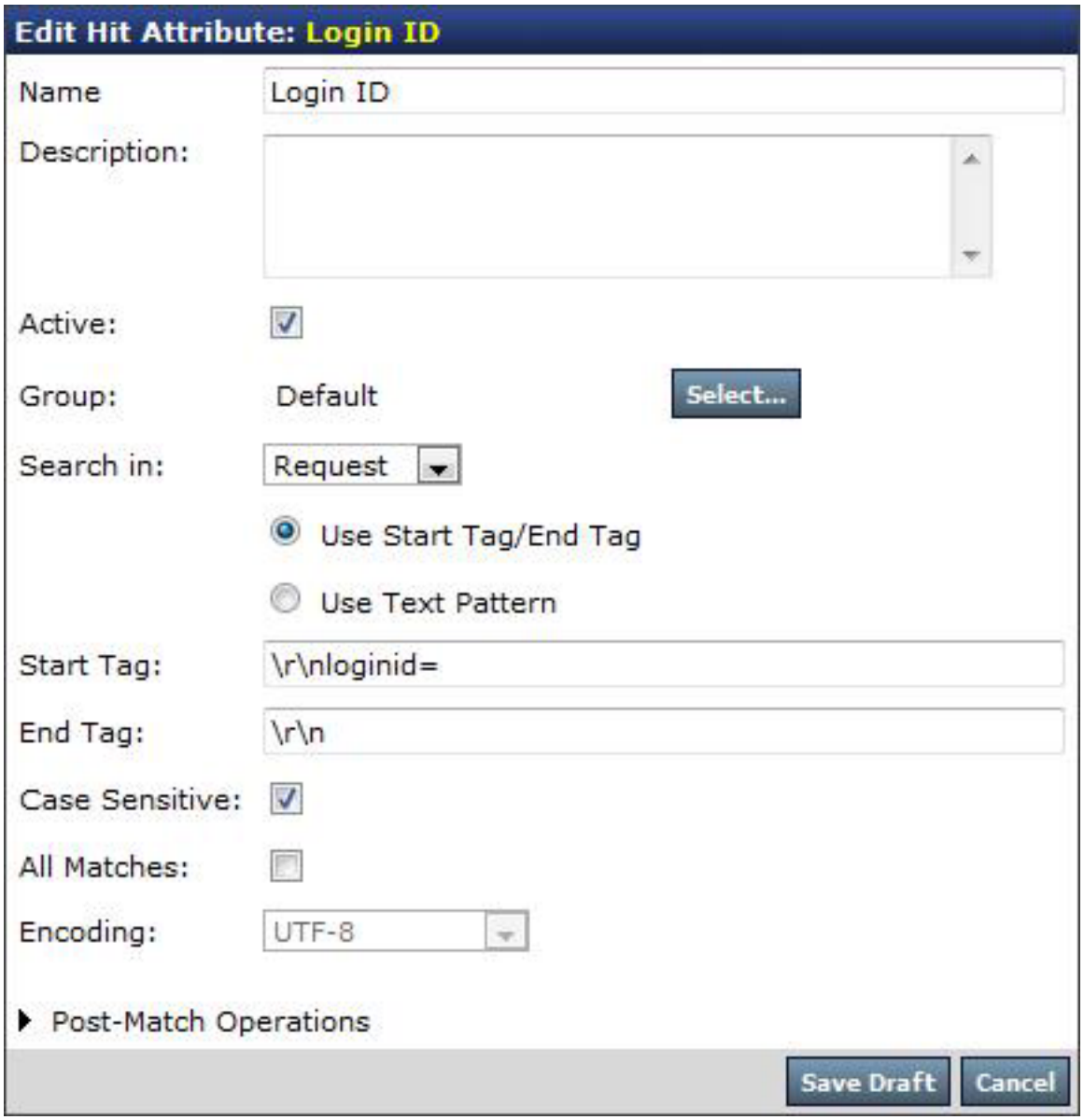


Figura 136. Editando Atributo da Ocorrência ID de Login

8. Salve seu rascunho.
9. Salve suas mudanças e consolide-as.

Resultados esperados:

O atributo da ocorrência `ID de Login` é configurado com as tags de Início e de Finalização para controlar identificadores de login para seu aplicativo da web.

Etapa 2 - Revisar e Configurar Evento de Amostra do ID de Login

Nesta etapa, você revisa o evento fornecido `Amostra do ID de Login` para verificar se ele está configurado corretamente. Uma etapa chave na revisão é verificar se ele está fornecendo valores para registro no atributo da sessão `ID de Login`.

Esse atributo da sessão é incluído por padrão em todas as novas instalações. No entanto, ele não é ativado na inicialização. Essas etapas são incluídas.

Ao concluir a configuração, o fluxo de dados é semelhante à linha a seguir:

`Atributo da Ocorrência ID de Login > Evento de Amostra do ID de Login > Atributo da Sessão ID de Login`

Nota: É possível que o atributo da sessão seja modificado para se adequar a outro propósito. Se for verificado que está sendo usado de forma diferente da esperada, você deve criar outro atributo da sessão para armazenar a saída do evento `Amostra do ID de Login`.

1. No Tealeaf Event Manager, clique na guia **Eventos**.
2. Localize o evento `Amostra do ID de Login`.
   - É possível filtrar para o evento, inserindo o `ID de Login` na caixa de entrada Filtrar Eventos na coluna à esquerda.
3. Na coluna Ícone, é possível ver o ícone que é exibido no Portal quando o evento for disparado. Lembre-se desse ícone.
4. Clique com o botão direito no evento e selecione **Editar Evento...**.
5. O Assistente de Eventos é exibido. Verifique as informações a seguir:
   a. Informações de resumo:
      1) Configure Avaliar em para `Cada Ocorrência`. Dependendo de como seu aplicativo é construído, o identificador de login pode ser exibido pela primeira vez em qualquer página na sessão.
      2) Configure Controlar para `Primeiro por Sessão`.
      3) Configure Tipo de Valor para `Texto`.
      4) Selecione a caixa de opção **Ativo**.
      5) Procurável e Relatável: `falso`
         - Quando configurada para `verdadeiro`, essa opção ativa o armazenamento dos dados do evento no banco de dados. Para este cenário, no entanto, você deve designar um atributo da sessão para controlar essas informações.
         - Se ativar essa opção, então, a opção `Exibir no Portal` é ativada. Se essa opção for selecionada, então, a opção `Exibir na Lista de Sessões` se torna disponível.
   b. Clique na etapa **Condição**:
      1) O atributo da ocorrência listado como a única condição para o evento deve ser `ID de Login`.
      2) A ação é configurada para `Primeiro Valor` deve ser testado. Esse valor deve ser configurado para `Não Está Vazio`.

Figura 137. Evento - Amostra do ID de Login - Condição

c. Clique na etapa **Valor**. As propriedades e valores a seguir devem ser especificados:
   1) Se o valor listado a ser registrado for configurado para o atributo da ocorrência `ID de Login`, então, clique em **Selecionar...**.
   2) Selecione o atributo da ocorrência `ID de Login`.
   3) Configure o valor para o item a registrar para `Primeira Correspondência por Ocorrência`.

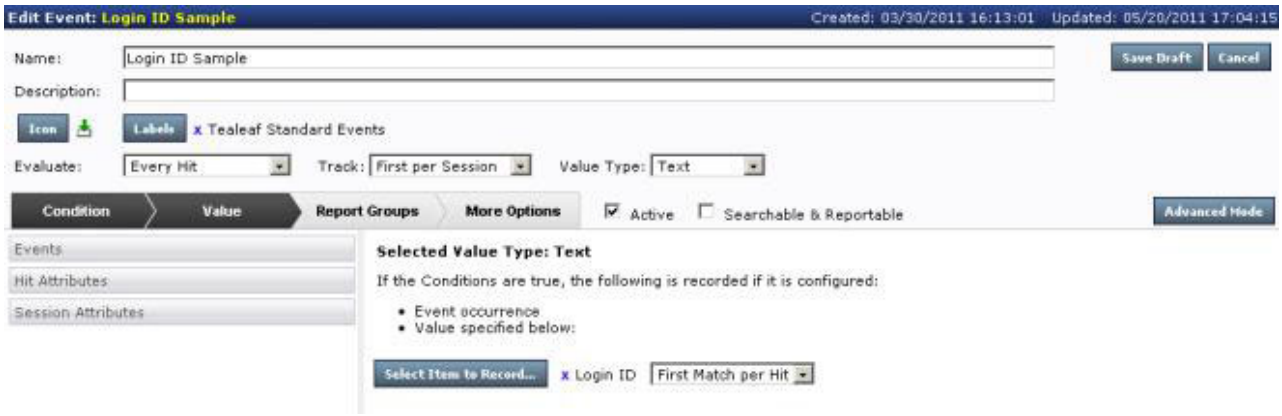


Figura 138. Evento - Amostra do ID de Login - Valor

d. Clique na etapa **Grupos de Relatórios**.
   1) Nesta etapa, é possível configurar o grupo de relatórios que está associado ao evento ID de Login. Os grupos de relatórios contêm dimensões, que são informações contextuais definidas que podem ser capturadas e associadas a uma ocorrência do evento. Para os propósitos desse exercício, você não deve configurar grupos de relatórios.

e. Clique na etapa **Mais Opções**.

f. Ao lado de Atualizar Atributo da Sessão, clique em **Selecionar...**. Selecione ou crie o atributo da sessão ID de Login.

6. Para salvar seu rascunho, clique em **Salvar Mudanças**.
7. Salve suas mudanças e consolide-as.

Resultados Esperados:

O evento `Amostra do ID de Login` é configurado para usar o atributo da ocorrência `ID de Login` como uma condição. Os valores que são detectados atualizam o atributo da sessão `ID de Login`.

Etapa 3 - Configurar Modelo de Lista de Sessão para o ID de Login

Após criar os objetos de dados, é possível configurar o modelo de lista de sessão de forma que esses valores sejam exibidos no Portal. Na etapa subsequente, você localizará uma sessão que contém um valor de ID de Login preenchido.

Nota: O modelo de lista de sessão padrão inclui a coluna ID de Login. Se não desejar incluir essa coluna em um modelo da lista de sessão diferente, então, você pode ignorar esta etapa.

1. No menu Portal, selecione **Configurar** > **Modelos de Procura**.
2. Clique na guia **Modelos de Lista de Sessão**.
3. Na guia **Modelos de Lista de Sessão**, clique em **Modelo Padrão**.
4. Os campos no modelo da lista de sessão padrão são exibidos.
5. Procure o campo ID de Login.
6. Se o ID de login for listado:
   a. Selecione-o e clique em **Editar**.
   b. No diálogo Configurar Coluna da Lista de Sessão, verifique as propriedades a seguir:
      1) Título: `ID de login`
      2) Tipo: Se essa lista suspensa estiver presente, selecione `cxImpact`.
      3) Campo: `Valor de atributo da sessão`
      4) Atributo: O nome do atributo da sessão criado ou modificado para armazenar o valor do identificador de login (por exemplo, `ID de Login`).
      5) Operação: `<Exibir Valor do Campo>`.
      6) Deixe **Contém valores de texto grande** desmarcado.

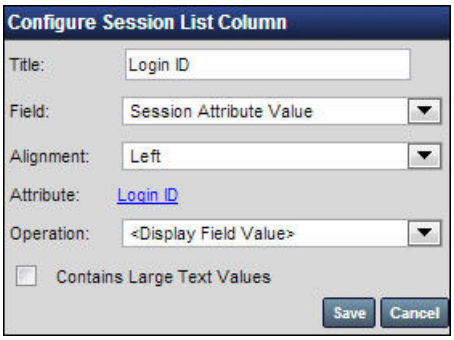


Figura 139. Configurando Modelos de Lista de Sessão - Padrão

      7) Se você tiver feito mudanças nas propriedades acima, clique em **Salvar**.
7. Se o ID de Login não for listado:
   a. Clique em **Todas as Colunas**.
   b. No diálogo Colunas da Lista de Sessão Configuradas, clique no ícone +.
   c. No diálogo Configurar Coluna da Lista de Sessão, crie a nova coluna da lista de sessão. Certifique-se de especificar as propriedades e os valores descritos na etapa de verificação acima.

d. Clique em **Salvar**.
e. No diálogo Colunas da Lista Sessão Configuradas, selecione o novo campo ID de Login e clique em **Incluir em Modelo**.
f. A nova coluna da lista de sessão criada foi incluída no modelo de lista de sessão selecionado.

Resultados Esperados:

Uma coluna da lista de sessão que contém o valor do atributo de sessão ID de Login registrado é incluída em um modelo de lista de sessão selecionado.

Etapa 4 - Testar Atributo da Ocorrência e Evento do ID de Login

Após ter criado ou configurado o atributo da ocorrência, o evento e o atributo da sessão para `ID de Login`, você pode usar as etapas a seguir para testar se elas estão configuradas e capturadas corretamente a partir de seu aplicativo da web.

Nota: O Tealeaf deve estar atualmente capturando e analisando dados de seu aplicativo da web.

Você também pode testar eventos e atributos de ocorrência no Testador de Evento.

1. Efetue login na versão do aplicativo da web que está monitorando usando um ID de login que seja exclusivo e não usado por outros.
2. Navegue até uma página na qual o ID de login será preenchido.
   - Quando a página é capturada pelo Tealeaf e processada pelo Short Term Canister, o atributo da ocorrência `ID de login` na página é detectado e o evento é disparado na página em sua sessão capturada. O valor do ID de login será registrado no atributo da sessão e agora pode aparecer no modelo de lista de sessão configurado.
   - Em um ou dois minutos, os dados devem estar disponíveis no Tealeaf.
3. No menu do Tealeaf Portal, selecione **Ativo** > **Sessões**.
4. Na página Sessões Ativas, no modelo de lista de sessão exibido, a coluna Login ID de uma das sessões deve ser preenchida pelo valor do ID de Login que usado para efetuar login. Além disso, você deve ver o ícone para o evento `ID de Login` na coluna Eventos.
   - Se a coluna ID de Login ou a coluna Eventos não aparecer na página, selecione o modelo de lista de sessão modificado na etapa anterior na lista suspensa no canto superior direito.
5. Se o teste falhar, verifique se a Tag de Início e a Tag de Finalização para o atributo da ocorrência correspondem **exatamente** à saída HTML de seu aplicativo da web.
   a. Você deve editar o atributo da ocorrência novamente.
   b. È possível, então, executar novamente a sequência nesta etapa para verificar se os dados estão sendo capturados adequadamente.

Resultados Esperados:

A sessão que estava criando é exibida na lista de sessões ativas. Na lista de campos no modelo de lista de sessão está a coluna Login ID, que contém o valor para o identificador de login usado para criar a sessão.

Como esse valor é preenchido pelo atributo da sessão `ID de Login`, você verificou que está sendo preenchido corretamente pelo evento, que é acionado pelo atributo da ocorrência.

Tarefas relacionadas:

"Etapa 1 - Configurar o Atributo da Ocorrência ID de Login" na página 306

Etapa 5 - Configurar Modelo de Procura para o ID de Login

Após verificar a captura e o armazenamento do valor do ID de Login no atributo da sessão `ID de Login`, você pode desejar ativar procura para o atributo da sessão em dados da seção ativa e concluída.

Por exemplo, para representantes de serviço ao cliente em sua organização, você pode desejar incluir o atributo da sessão ID de Login no modelo de procura Ativo padrão, de forma que eles possam revisar sessões com clientes no telefone que ainda estão navegando no aplicativo da web.

- A procura para sessões ativas e para sessões concluídas usa modelos de procura diferentes. É possível repetir essa etapa para cada tipo de modelo de procura.
- Para iniciar, você deve incluí-lo primeiro em um modelo de procura Ativo, pois é possível procurar imediatamente dados com relação à sessão ativa já criada.

1. No menu Portal, selecione **Configurar** > **Modelos de Procura**.
2. Clique na guia **Modelos de Procura**.
3. Na página de configuração do modelo de Procura, selecione o tipo de modelo de procura no qual deseja incluir o campo **ID de Login**. Para esse exemplo, é possível clicar no nó Ativo. Selecione **<Ativo Padrão**.
4. Os campos de procura no modelo estão listados no painel direito. Se o ID de Login não for incluído no modelo de procura, conclua as etapas a seguir:
   a. Clique em **Campos de Procura**.
   b. No diálogo Campos de Procura Configurados, varra a lista para o `ID de Login`.
   c. Se o campo estiver disponível, selecione-o e clique em **Incluir no Modelo**. Ignore as etapas restantes nesta sequência.
   d. Se não estiver disponível, conclua as etapas a seguir:
      1) Clique no ícone +. No diálogo Configurar Campo de Procura, você deve especificar as propriedades a seguir:
         a) Nome: Insira um nome para o campo de procura (por exemplo, `ID de Login`).
         b) Tipo de Entrada: Selecione `Texto Livre`.
         c) Palavra-chave: Selecione `Atributo da Sessão`.
         d) Hashing MD5: Selecione `Desativado`.
         e) Atributo: Clique em **<Selecionar um Atributo**. No Seletor de Atributo, selecione `ID de Login` e clique em **Selecionar**.

Figura 140. Configurando Modelos de Procura - Campo de Procura

f) Clique em **Salvar**.

2) No diálogo Campos de Procura Configurados, clique em **Incluir no Modelo**.

3) Feche a janela.

e. Clique em **Salvar**. O novo campo é incluído no modelo de procura selecionado.

5. Você pode desejar repetir as etapas anteriores para incluir o campo de atributo da sessão `ID de Login` para procurar modelos dos outros tipos (Concluído e Todas as Sessões).

Resultados Esperados:

O campo `ID de Login` é incluído em um ou mais modelos de procura.

Etapa 6 - Procurar ID de Login

Nesta etapa, é possível usar o novo campo de procura incluído `ID de Login` para procurar valores de ID de Login.

1. Para testar o modelo de procura, selecione **Procurar** no menu Portal, seguido pelo tipo de modelo de procura.
   - Se você o incluiu somente em um modelo de procura de sessão completa, terá que aguardar até que a sessão de amostra seja fechada por você ou atinja o tempo limite e a sessão seja processada pelo Tealeaf.
2. Na página Procurar, verifique o modelo de procura em uso. Se não for aquele que você editou, clique no link **Modelo de Procura** e selecione o modelo de procura editado.
3. Na página de Procura, o campo **ID de Login** deve estar disponível. Clique no campo **ID de Login** para incluí-lo nos critérios de procura.
4. Insira o valor para o identificador de login usado para criar a sua sessão.
5. Clique em **Procurar**.
6. Sua sessão criada deve ser exibida na página Resultados da Procura.

7. Se você não puder ver a coluna ID de Login, selecione o modelo de lista de sessão modificado na lista suspensa.

Resultados Esperados:

É possível procurar usando o valor de `ID de Login` que você usou para criar sua sessão e para localizar a sessão nos resultados da procura exibidos.

Esse cenário está concluído.

Próximas Etapas

Se necessário, é possível criar uma dimensão para controlar se o evento `Login ID Sample` ocorreu ou não durante uma sessão, o que pode ser útil na segmentação do seus relatórios entre visitantes registrados e os não registrados.

Cenário E2E - Criar Painel de Taxa de Conversão

Uma importante métrica de qualquer aplicativo da web é a taxa de conversão de cada processo de negócios chave. A taxa de conversão mede a porcentagem de usuários que concluem um processo de negócios depois que ele é iniciado. Por exemplo, em muitos aplicativos e-commerce da web, o processo de conversão de vendas começa quando um visitante carrega um item em seu carrinho de compras e prossegue com a finalização da compra. A taxa de conversão para este processo de compra, é então calculada conforme os visitantes que compram os itens em seu carrinho de compras como uma porcentagem dos visitantes que iniciam o processo de check-out.

Neste cenário, crie os objetos de dados que são necessários para construir um relatório significativo sobre as taxas de conversão para o processo de check-out de um aplicativo da web. Para o aplicativo da web de exemplo, este cenário passa pelo processo de criação de objetos e pelos relatórios necessários para publicar as taxas de conversão no processo de check-out.

Em seguida, este relatório é inserido em um painel existente e configurado para a entrega de email. Se for enviado por email em uma base diária, será possível rapidamente gerar uma captura instantânea das taxas de conversão do pedido e entregá-las às partes interessadas no primeiro horário da manhã.

As etapas neste relatório podem ser generalizadas para configurar os relatórios e os componentes do painel para diversos eventos e proporções inter-relacionados.

Visão Geral

Esta seção apresenta o aplicativo da web de exemplo Strauss & Presser, incluindo os pré-requisitos e o processo de check-out.

Aplicativo da Web de Exemplo - Strauss & Plesser

Neste cenário, iremos criar objetos que se baseiam no aplicativo da web Strauss & Plesser. Este site de varejo fictício está disponível na Internet pública e é mantido pelo Tealeaf para propósitos de demonstração.

- Para obter informações adicionais, consulte `http://www.straussandplesser.com`.

Pré-requisitos

Este cenário requer que a análise estendida do agente do usuário seja ativada em sua solução do Tealeaf. A análise estendida do usuário ativa a captura de informações de informações do agente do usuário a partir do navegador do

visitante. Essas informações baseadas em sequência de caracteres são usadas para consultar com relação a um padrão público que fornece muito mais detalhes.

A análise estendida do agente do usuário pode já estar ativada em sua solução do Tealeaf.

A análise estendida do agente do usuário é um componente do agente de sessão de Referência do Tealeaf que deve ser implementado no pipeline do Windows.

Conceitos relacionados:

"Cenário E2E - Criar Painel de Principais Produtos" na página 348

Processo de Exemplo - Check-out

Suponha que seu aplicativo da web é um site de e-commerce com um processo de check-out simples.

Tabela 34. Processo de Exemplo - Check-out

Sequência	Página	Descrição
	Incluir no Carrinho	Sempre que o cliente clica em Incluir no Carrinho, esta página é exibida. Esta página não faz parte do processo de check-out, mas pode ser o referenciador para a página Check-out.
	Método de check-out	Escolha se deseja efetuar check-out como um usuário registrado ou convidado. No Strauss & Plesser, esta etapa pode ou não fazer parte do processo de check-out, uma vez que os visitantes não são requeridos a selecionar uma dessas opções; se nenhuma opção for selecionada, o visitante é processado automaticamente como um convidado. Para nossos propósitos, esta página não faz parte do processo de check-out formal.
1	Faturamento	O cliente insere o endereço para cobrança.
2	Remessa	O cliente insere informações de remessa, se forem diferentes das informações de cobrança.
3	Método de Remessa	O cliente insere o método de remessa preferido.
4	Pagamento	O cliente insere as informações de cobrança. Cheque/Ordem de pagamento ou cartão de crédito são aceitos.
5	Revisão de Pedido	Última oportunidade para revisar o pedido antes que ele seja enviado. Quando o cliente clica em Fazer o Pedido, o pedido é processado.
6	Confirmação	A página de confirmação com o ID de pedido é apresentada ao cliente. Processo concluído.

O fluxo de páginas é um processo de negócios básico. Nas etapas a seguir, é possível ver as etapas do processo detalhadas, seguidas pelas etapas para criar os objetos de dados do Tealeaf para controlar esse processo.

Para propósitos deste exercício, uma taxa de conversão é medida apenas para um par dos dois eventos a seguir:

- **`Checkout - Start`**. O processo de check-out é iniciado. No Strauss & Plesser, essa etapa ocorre quando o cliente insere informações de cobrança.
- **`Checkout - Order Confirmation`**. O pedido foi concluído, e uma mensagem de êxito foi retornada ao visitante. No Strauss & Plesser, esta etapa ocorre quando a página de Confirmação é exibida, contendo um número de pedido.

Para obter um relatório mais detalhado, você pode desejar criar mais eventos para controlar todas as etapas no processo.

Incluir no Carrinho: Com as páginas do produto, é possível incluir itens em seu carrinho de compras. Nesse caso, você incluiu um laptop da Sony em seu carrinho

de compras do Strauss & Plesser:

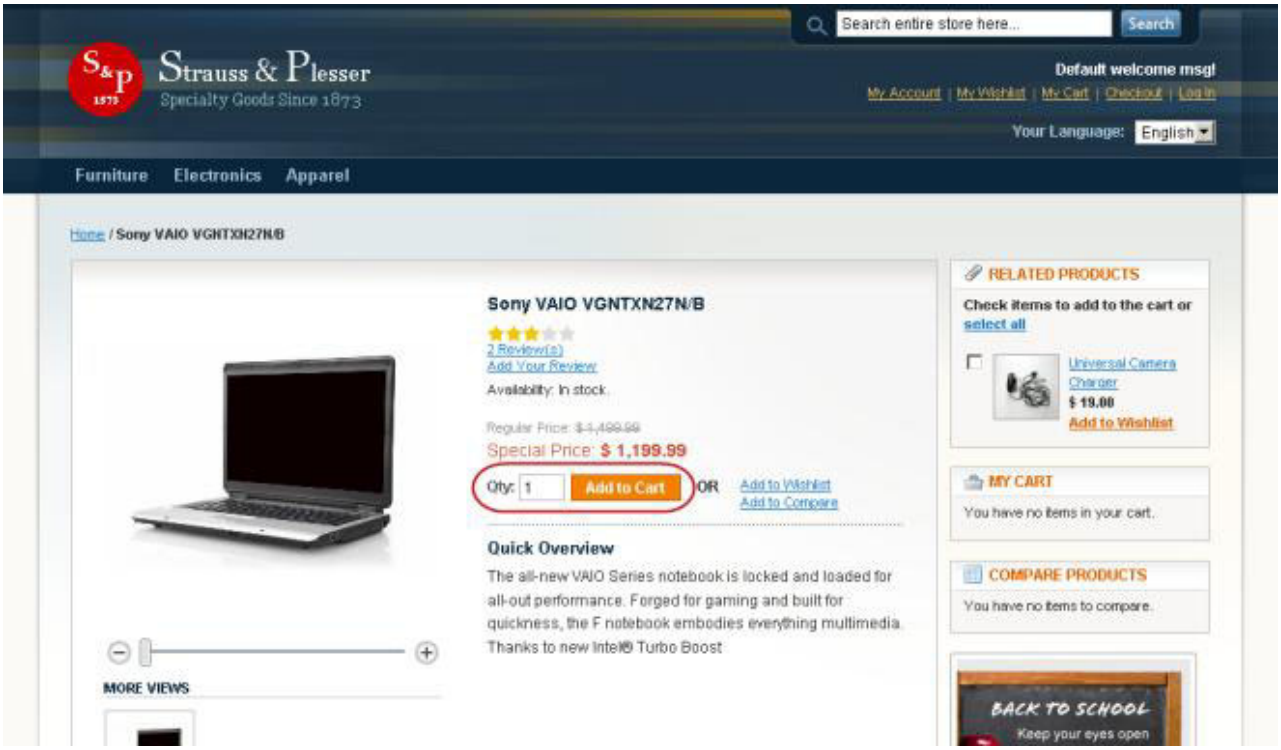

Search entire store here...
Search
Strauss & Plesser
Specialty Goods Since 1873
Default welcome msg!
My Account | My Wishlist | My Cart | Checkout | Log In
Your Language: English
Furniture
Electronics
Apparel
Home / Sony VAIO VGNTXN27N/B
Sony VAIO VGNTXN27N/B
2 Review(s)
Add Your Review
Availability: In stock
Special Price: $ 1,199.99
Qty: 1
Add to Cart
OR
Add to Wishlist
Add to Compare
Quick Overview
The all-new VAIO Series notebook is locked and loaded for all-out performance. Forged for gaming and built for quickness, the F notebook embodies everything multimedia. Thanks to new Intel® Turbo Boost
MORE VIEWS
RELATED PRODUCTS
Check items to add to the cart or select all
Universal Camera Charger
$ 19.00
Add to Wishlist
MY CART
You have no items in your cart.
COMPARE PRODUCTS
You have no items to compare.
BACK TO SCHOOL
Keep your eyes open

Figura 141. Site de Exemplo - Incluir no Carrinho

URL: `http://www.straussandplesser.com/store/index.php/sony-vaio-vgn-txn27n-b-11-1-notebook-pc-intel-core-solo-processor-u1500-2-gb-ram-100-gb-hard-drive-dvd-rw-drive-vista-business-charcoal-black.html`

Quando o botão **Incluir no Carrinho de Compras** é clicado, o item é incluído no carrinho, que é exibido:

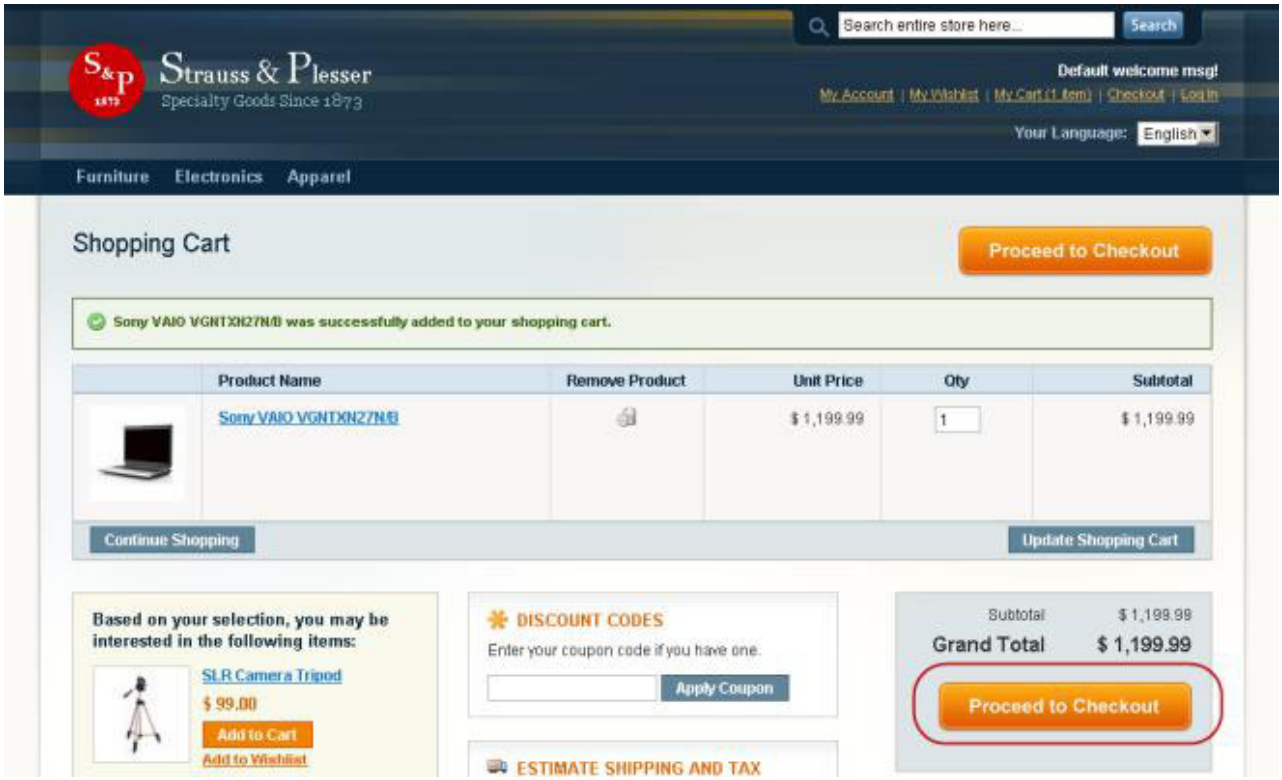


Figura 142. Site de Exemplo - Carrinho de Compras

URL: `http://www.straussandplesser.com/store/index.php/checkout/cart`

Método de Check-out: Dependendo de você efetuar login no site ou não, talvez seja solicitado que você escolha a conta na qual o check-out está sendo efetuado. No exemplo a seguir, você está efetuando check-out do Strauss & Plesser como um usuário registrado, o Cliente Joe:

Nota: O fluxo de trabalho do seu aplicativo da web pode não incluir esse site. Pode ser necessário que os cliente efetuem login antes de incluir os produtos em um carrinho de compras, por exemplo.

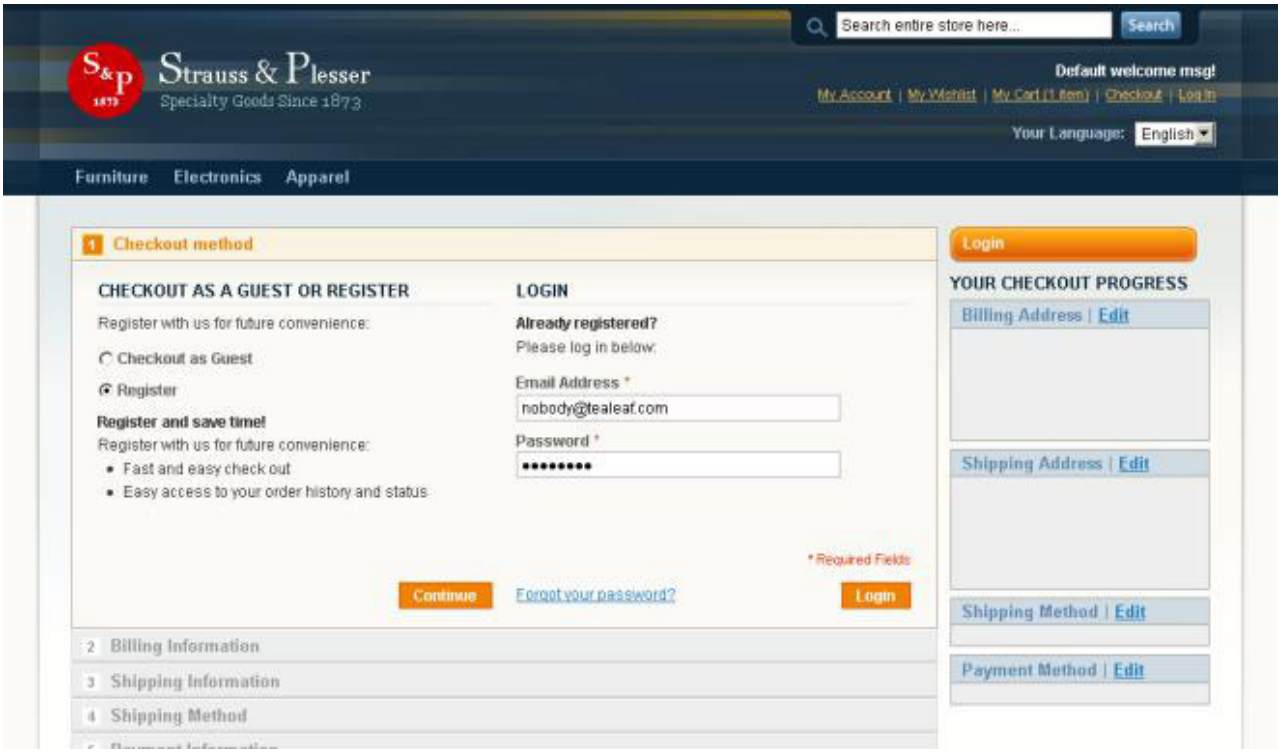


Figura 143. Site de Exemplo - Método de Check-out

URL: `http://www.straussandplesser.com/store/index.php/checkout/onepage/chooseShippingMethod`

1 - Faturamento: A primeira etapa formal do processo de check-out é revisar ou inserir suas informações de faturamento:

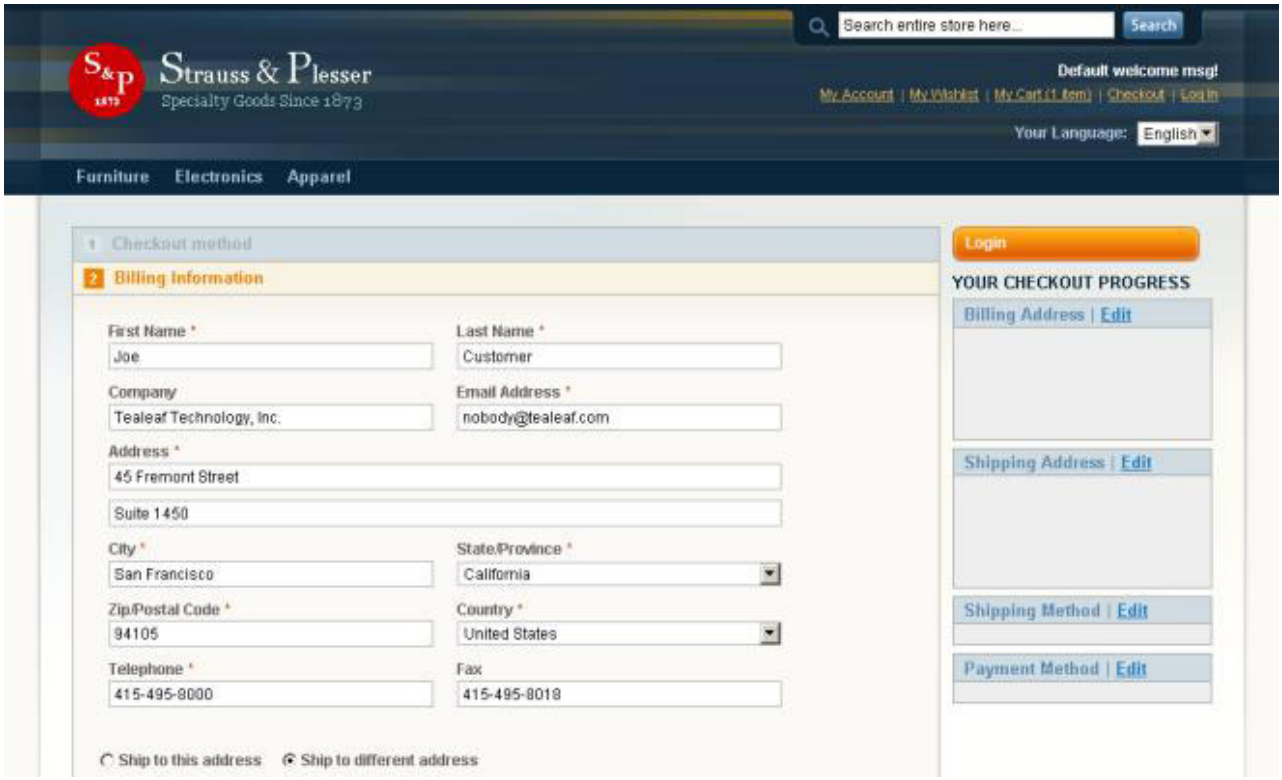


Figura 144. Site de Exemplo - Faturamento

URL: `http://www.straussandplesser.com/store/index.php/checkout/onepage/billing/checkout_method/guest`

2 - Remessa: Em seguida, você é solicitado a digitar informações de remessa, se forem diferentes, ou confirmar suas informações de remessa listadas:

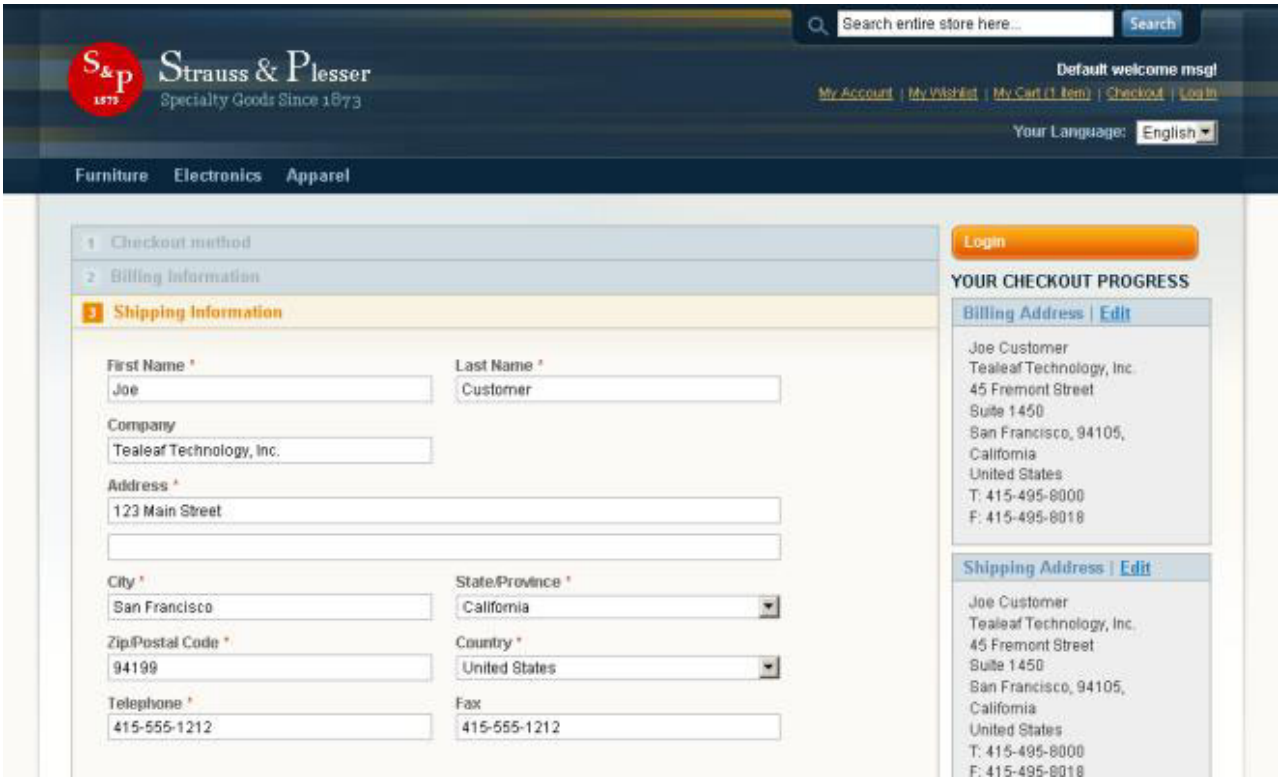


Figura 145. Site de Exemplo - Remessa

URL: `http://www.straussandplesser.com/store/index.php/checkout/onepage/shipping`

3 - Método de Remessa: É possível selecionar o método pelo qual o pedido é enviado. No Strauss & Plesser, apenas uma opção está disponível para o produto Sony selecionado:

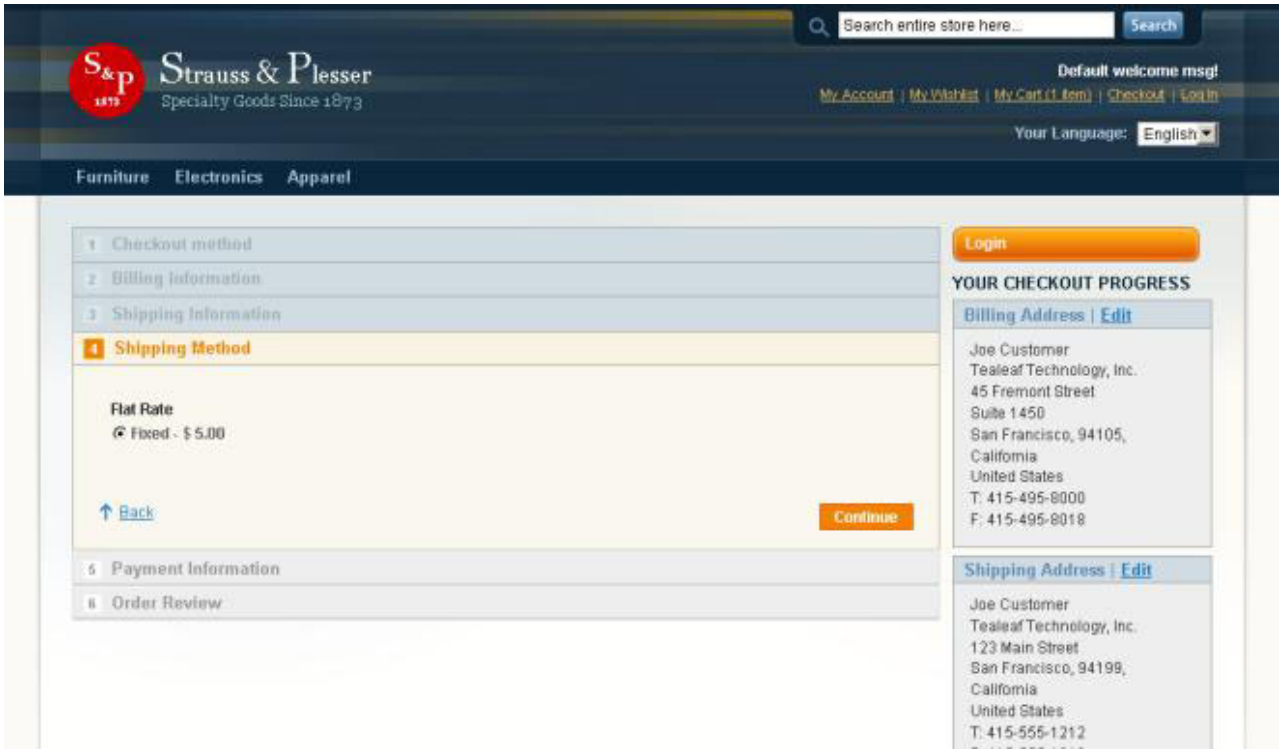


Figura 146. Site de Exemplo - Método de Remessa

URL: `http://www.straussandplesser.com/store/index.php/checkout/onepage/chooseShippingMethod`

4 - Pagamento: Na próxima tela, você escolhe como deseja pagar por seu pedido. Na Strauss & Plesser, cheque, ordem de pagamento ou os principais cartões de crédito são "aceitos":

Nota: As informações do cartão de crédito não são capturadas no Strauss & Plesser.

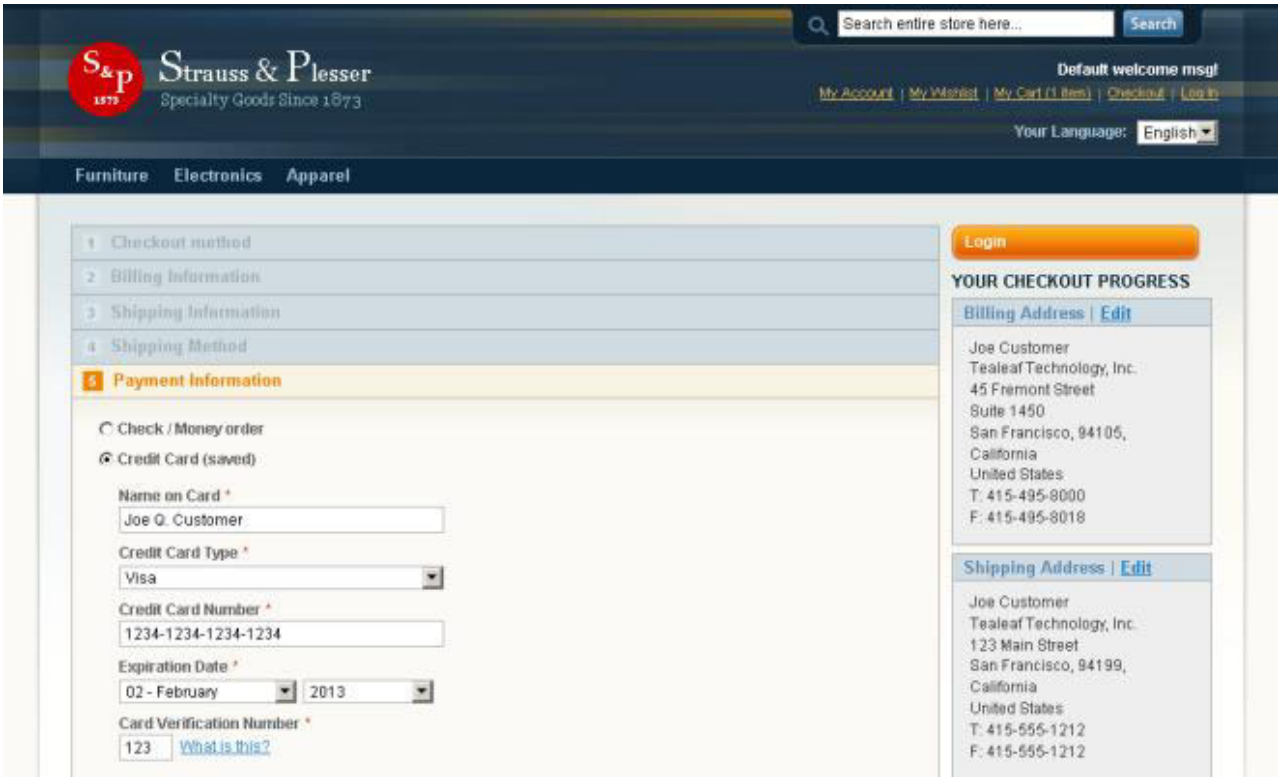


Figura 147. Site de Exemplo - Pagamento

URL: `http://www.straussandplesser.com/store/index.php/checkout/onepage/choosePayment`

5 - Revisão do Pedido: Depois de inseridas todas as informações aplicáveis de remessa e faturamento, é possível revisar seu pedido uma última vez antes de fazer o pedido. Para fazer o pedido no Strauss & Plesser, clique em **Fazer Pedido**:

Nota: Strauss & Plesser é um aplicativo da web fictício. Nenhum pedido foi realmente feito para os produtos.

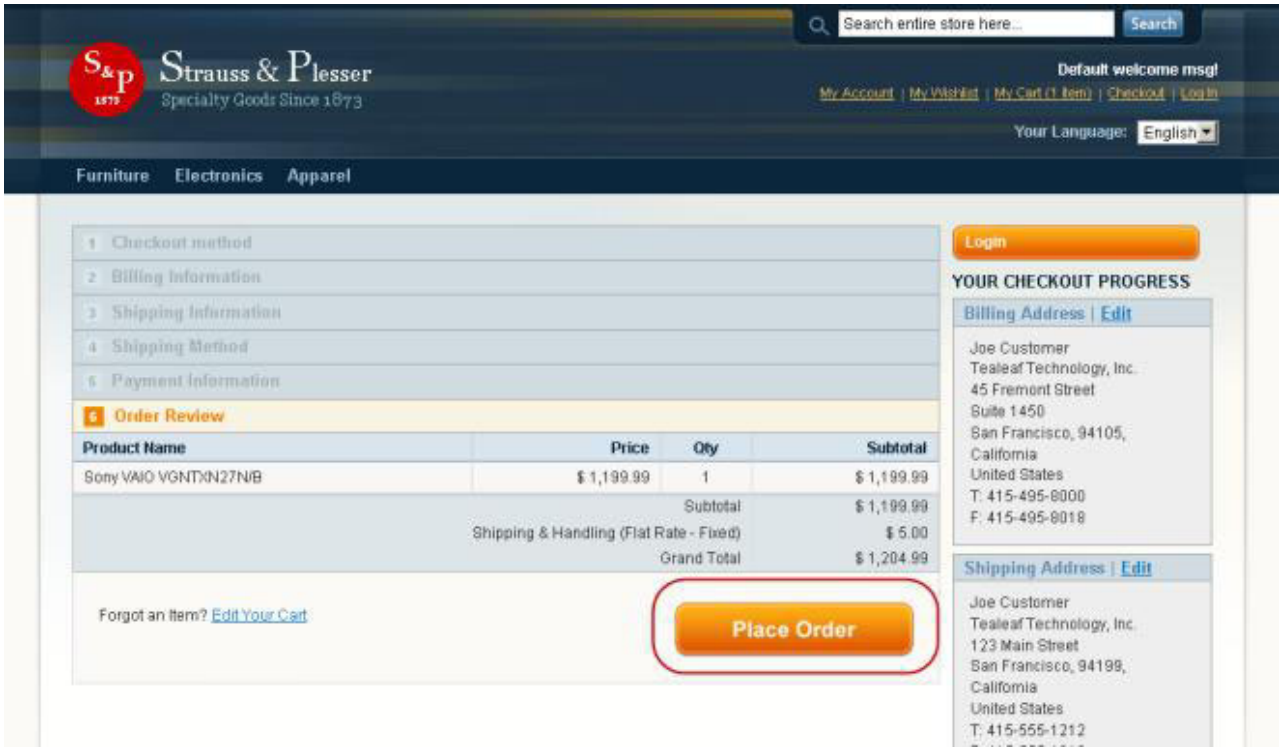


Figura 148. Site de Exemplo - Revisão do Pedido

URL: `http://www.straussandplesser.com/store/index.php/checkout/onepage/reviewOrder`

6 - Confirmação: Quando o pedido for "processado," uma página de confirmação será exibida, incluindo o número do pedido de confirmação:

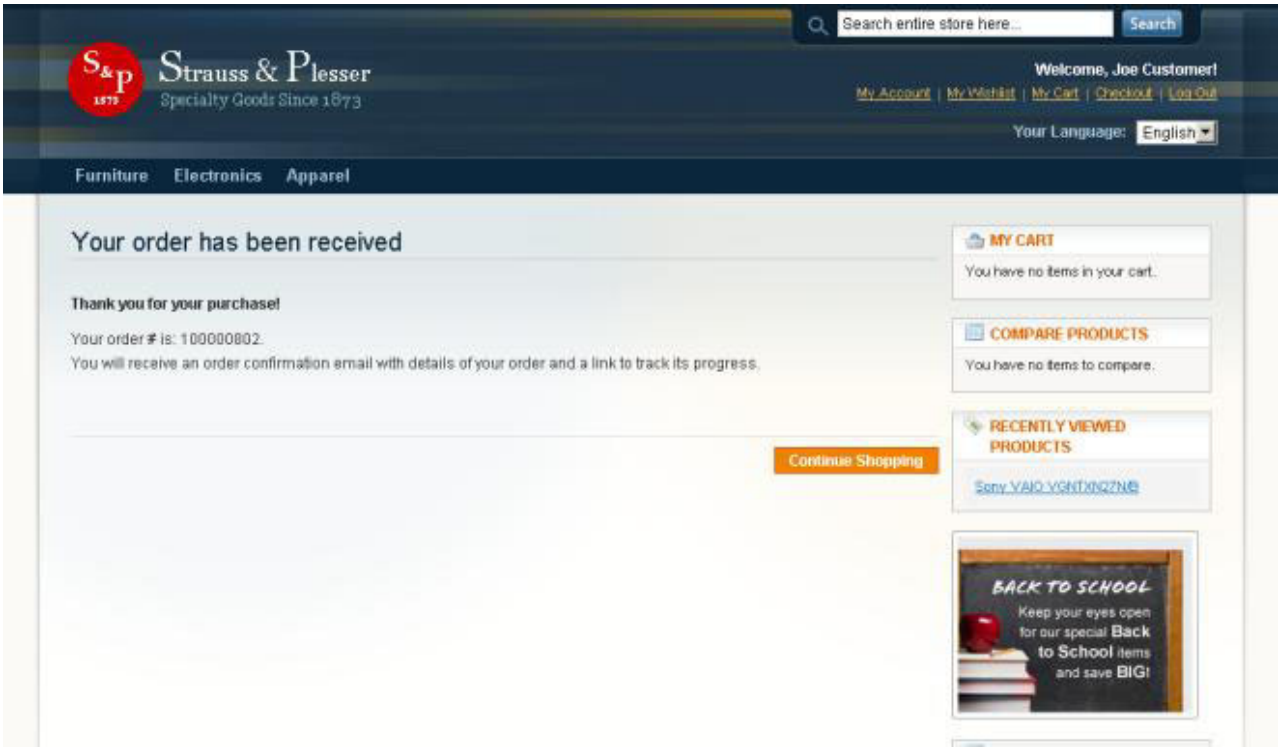

Search entire store here...
Search
Strauss & Plesser
Specialty Goods Since 1873
Welcome, Joe Customer!
My Account | My Wishlist | My Cart | Checkout | Log Out
Your Language: English
Furniture Electronics Apparel
Your order has been received
Thank you for your purchase!
Your order # is: 100000802.
You will receive an order confirmation email with details of your order and a link to track its progress.
Continue Shopping
MY CART
You have no items in your cart.
COMPARE PRODUCTS
You have no items to compare.
RECENTLY VIEWED PRODUCTS
BACK TO SCHOOL
Keep your eyes open for our special Back to School items and save BIG!

Figura 149. Site de Exemplo - Confirmação

URL: `http://www.straussandplesser.com/store/index.php/checkout/onepage/success`

Outras Atividades de Check-out para Controlar: Além das atividades de check-out básicas, as atividades a seguir poderão ser úteis para controlar seu aplicativo da web. É possível ver exemplos e a maneira como eles ocorrem no aplicativo da web Strauss & Plesser.

Nota: Configurar esses itens está fora do escopo deste cenário.

Tabela 35. Outras Atividades de Check-out para Controlar

Ação	Descrição	Strauss & Plesser
Limpar carrinho de compras	Remover conteúdo do carrinho de compras.	Na página Carrinho de Compras, configure todos os valores como `0` e clique em **Atualizar Carrinho de Compras**.
Remover do carrinho de compras	Remover uma seleção do carrinho de compras.	Na página Carrinho de Compras, clique em **Remover Produto**.
Continuar comprando	Depois que o carrinho de compras estiver limpo ou uma compra for concluída, os visitantes poderão optar por continuar procurando por coisas para comprar.	Em várias páginas, clique no link **continuar comprando**.

Agora, você cria os objetos de dados para controlar este processo.

Etapa 1 - Criar Dimensão: Plataforma do Navegador

Esta etapa cria uma dimensão que é chamada `Plataforma do Navegador` a partir de uma atributo da ocorrência existente `S.O. do Navegador`.

- Esse atributo é fornecido pelo Tealeaf.

Uma dimensão é uma parte das informações contextuais que podem ser registradas quando ocorrer um evento. Neste exemplo, quando um evento

associado a essa dimensão ocorre, as informações de plataforma do navegador, que podem incluir entradas para os sistemas operacionais Windows ou Macintosh, também são registradas com o evento para propósitos de relatório.

Nesta etapa, você cria a dimensão que é baseada em um atributo da ocorrência, que é um padrão de texto que é detectado na solicitação ou na resposta de uma ocorrência. Neste caso, o atributo da ocorrência S.O. do Navegador está pré-configurado para detectar a presença de um valor que indica o sistema operacional.

- Esse valor é inserido por análise estendida do agente do usuário.

As etapas a seguir fornecem informações básicas de como criar essa dimensão. Você pode já ter criado, em outro Cenário de Ponta a Ponta, onde mais detalhes são fornecidos.

- Consulte "E2E Scenario - Create Top Products Dashboard" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

1. No Tealeaf Event Manager, clique na guia **Dimensões**.
2. Clique em **Nova Dimensão...**.
3. Digite as seguintes informações:
   - Nome: `Plataforma do navegador`
   - Preenchido pelo Atributo da Ocorrência: `S.O. do Navegador`.

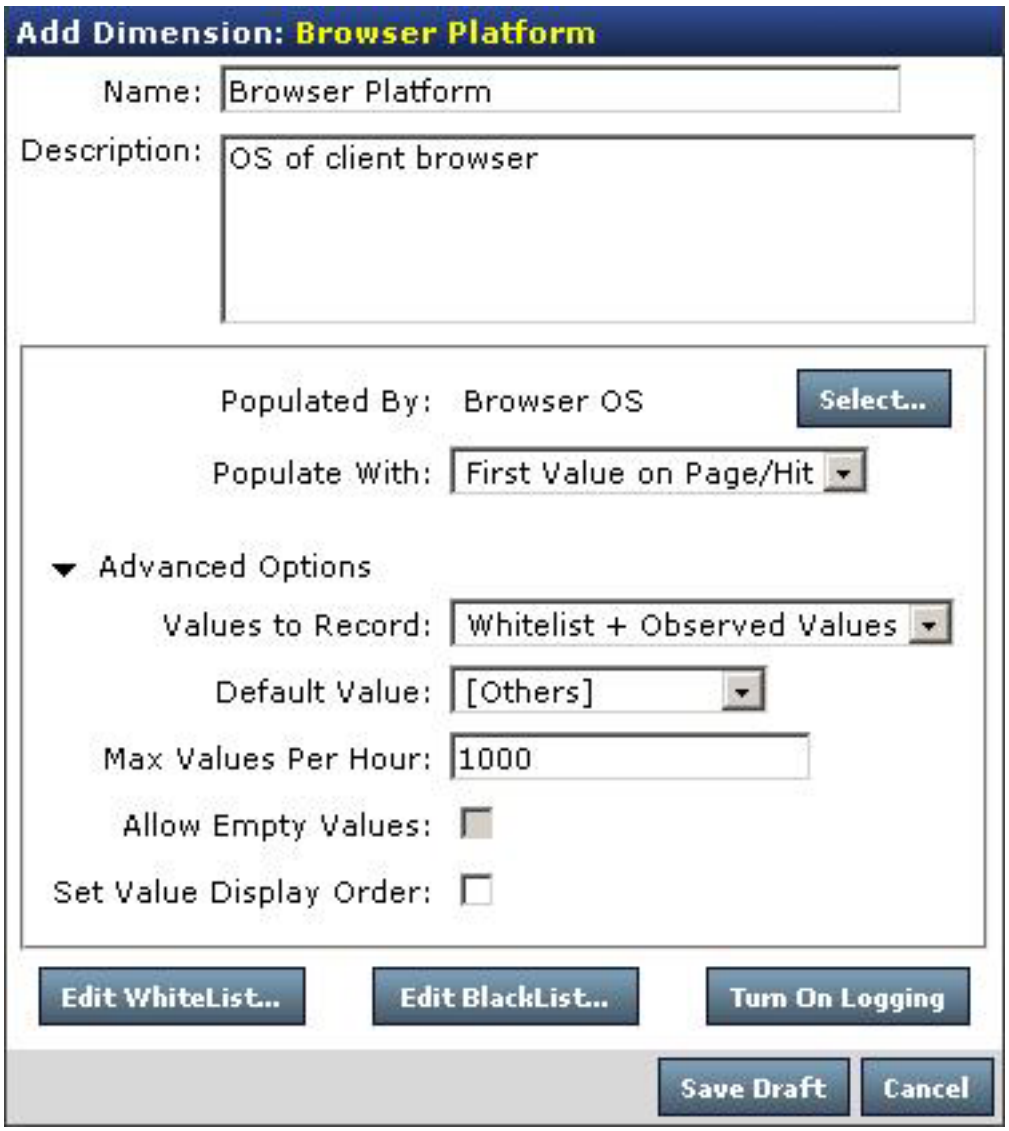


Figura 150. Incluir Dimensão - Plataforma do Navegador

- Clique em **Salvar Rascunho**.
- Consulte "TEM Dimensions Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Resultados Esperados:

A nova dimensão é listada no Gerenciador de Eventos, destacada em vermelho, pois ainda não foi salva no servidor. Ela é salva em uma etapa posterior.

Etapa 2 - Criar Dimensão: Versão do Navegador

Esta etapa cria uma dimensão a partir de uma atributo da ocorrência existente `Versão do Navegador`.

- Esse atributo é fornecido pelo Tealeaf e é capturado quando a análise estendida do agente do usuário é ativada.

Essa dimensão captura a versão do navegador que o visitante está usando para procurar seu aplicativo da web. Essas informações podem ser úteis para depurar problemas específicos do navegador, que podem afetar diretamente a renda no processo de check-out.

As etapas abaixo fornecem as informações básicas de como criar essa dimensão. Você pode já ter criado, em outro Cenário de Ponta a Ponta, em que detalhe adicional é fornecido.

- Consulte "E2E Scenario - Create Top Products Dashboard" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

1. No Tealeaf Event Manager, clique na guia **Atributos da ocorrência**.
   - Clique com o botão direito no atributo da ocorrência `Versão do Navegador` e selecione **Criar dimensão usando atributo da ocorrência...**.
   - Insira Nome: `Versão do Navegador`.

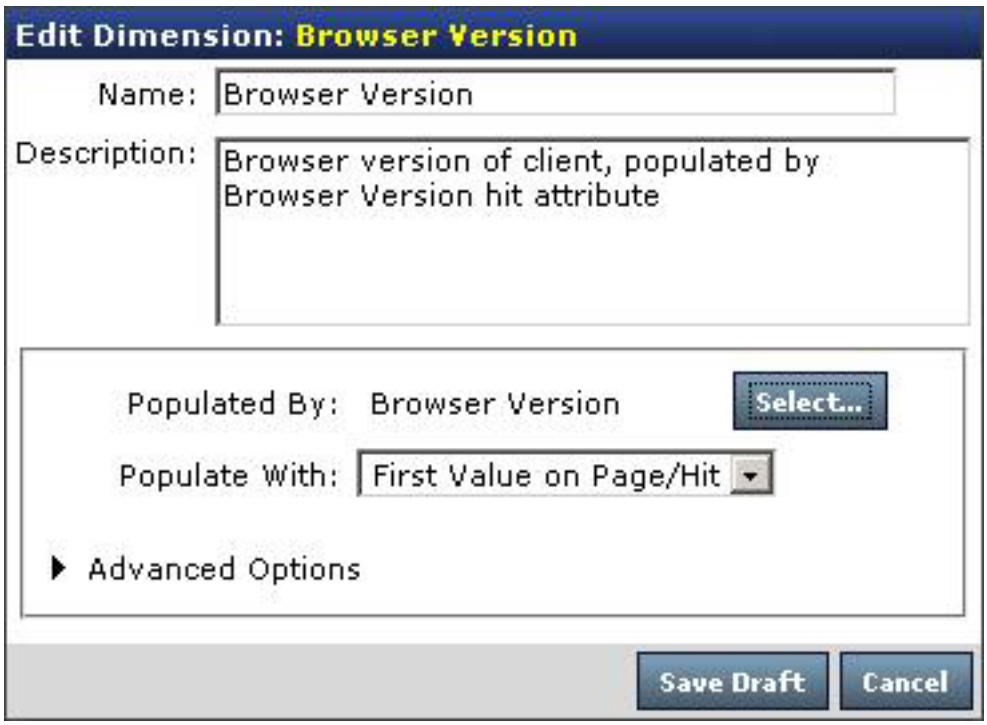


Figura 151. Incluir Dimensão - Versão do Navegador

2. Clique em **Salvar Rascunho**.
   - Consulte "TEM Dimensions Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Resultados Esperados:

A nova dimensão é listada no **Gerenciador de Eventos**, destacada em vermelho, porque ela ainda não foi salva no servidor. Ela é salva posteriormente.

Etapa 3 - Criar Grupo de Relatórios: Plataforma e Versão do Navegador

Esta etapa cria um grupo de relatórios `Plataformas e Versão do Navegador`, que contém estas dimensões: `Plataforma do Navegador`, `Versão do Navegador`.

Um grupo de relatórios é uma estrutura de organização para as dimensões. No Construtor de Relatório do Tealeaf, é possível incluir várias dimensões em um relatório, se elas pertencerem ao mesmo grupo de relatórios. Essa estrutura permite o armazenamento eficiente de dados dimensionais enquanto mantêm a flexibilidade no relatório.

- Um grupo de relatórios pode conter até quatro dimensões.
- Uma dimensão deve pertencer a pelo menos um grupo de relatórios.
- Consulte "TEM Dimensions Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

As etapas a seguir fornecem informações básicas de como criar essa dimensão.

- Consulte "E2E Scenario - Create Top Products Dashboard" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

1. No Tealeaf Event Manager, pressione a tecla `CTRL` e selecione as dimensões `Plataforma do navegador` e `Versão do navegador`.
2. Clique com o botão direito e selecione **Criar Grupo de Relatórios Usando Dimensão(ões)...**.
3. Insira:
   - Nome: `Plataforma e versão do navegador`
4. Se a lista suspensa **Modelo** estiver presente, selecione **Padrão**.
5. Clique em **Incluir Dimensões?**.
   a. Inclua a dimensão `Plataforma do Navegador`.
   b. Inclua a dimensão `Versão do Navegador`.

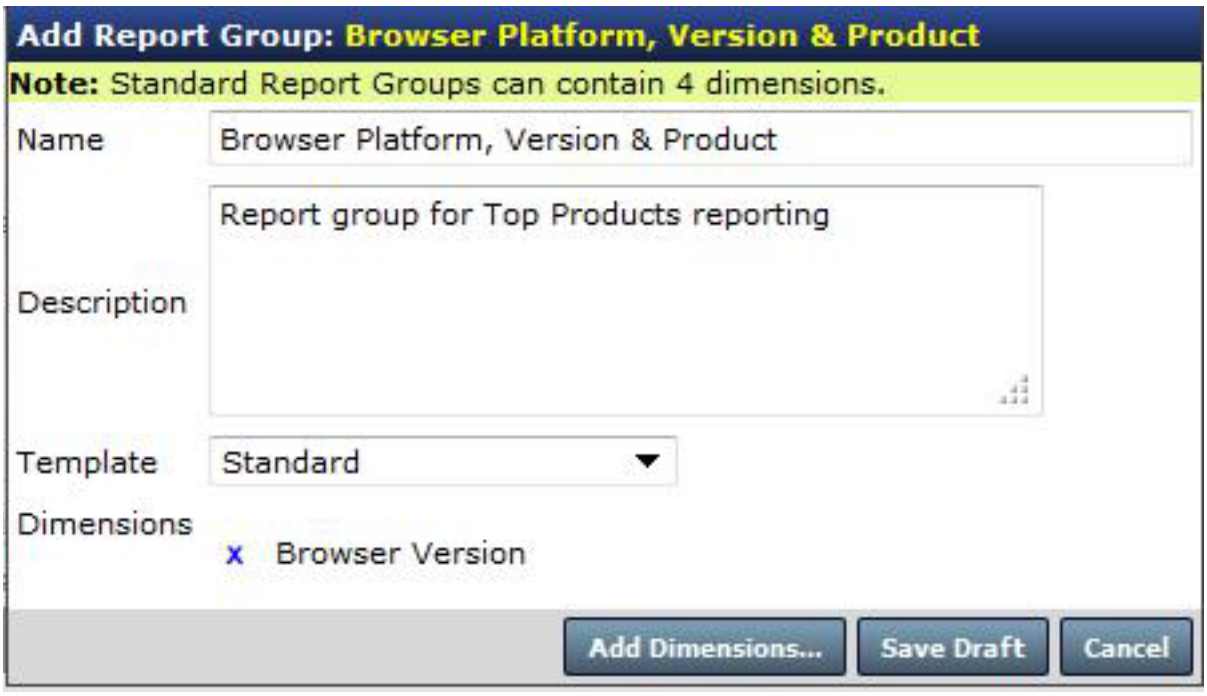


Figura 152. Conversão - Incluir Grupo de Relatórios

   - Clique em **Salvar Rascunho**.
6. Para confirmar todas as suas mudanças no servidor, clique em **Salvar Mudanças**. As mudança agora fazem parte dos objetos de eventos em tempo real.
   - Consulte "TEM Dimensions Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Resultados Esperados:

O grupo de relatórios `Plataforma e Versão do Navegador` é definido com as duas novas dimensões nele.

Etapa 4 - Localizar Sessão com Valor do Carrinho de Compras

Para a próxima etapa, você deve localizar uma sessão na qual os produtos foram incluídos no carrinho de compras. Por meio da Browser Based Replay, você pode, então, criar um atributo da ocorrência para detectar a presença de um valor de carrinho de compras.

1. No Tealeaf Portal, selecione **Procura** > **Sessões completas**.
2. Na página Procura de Sessão Concluída, inclua os dois termos de procura a seguir:
   a. Campos de Procura Básicos: `Texto em Resposta`
      - Especifique que a resposta inclua um produto que foi pedido. No site Strauss & Plesser, o produto laptop `Sony VAIO` foi incluído como parte da seção de criação de dados acima.

   b. Informações da Página: `URL da Página`
      - Configure esse valor para incluir a página Revisão de Ordem ou Confirmação de Ordem. Em nosso exemplo, essa URL é a seguinte:

        ```
        http://www.straussandplesser.com/store/index.php/checkout/
          onepage/reviewOrder
        ```

      - Devido à maneira como as URLs são indexadas, o texto inteiro da URL não é um item útil, pesquisável. Quando você digitar URLs nos campos de procura, você deve digitar somente o componente exclusivamente identificável da URL. Em nosso exemplo, esse texto é o seguinte:

        ```
        reviewOrder
        ```

3. Seus campos de procura devem ser semelhantes aos seguintes:

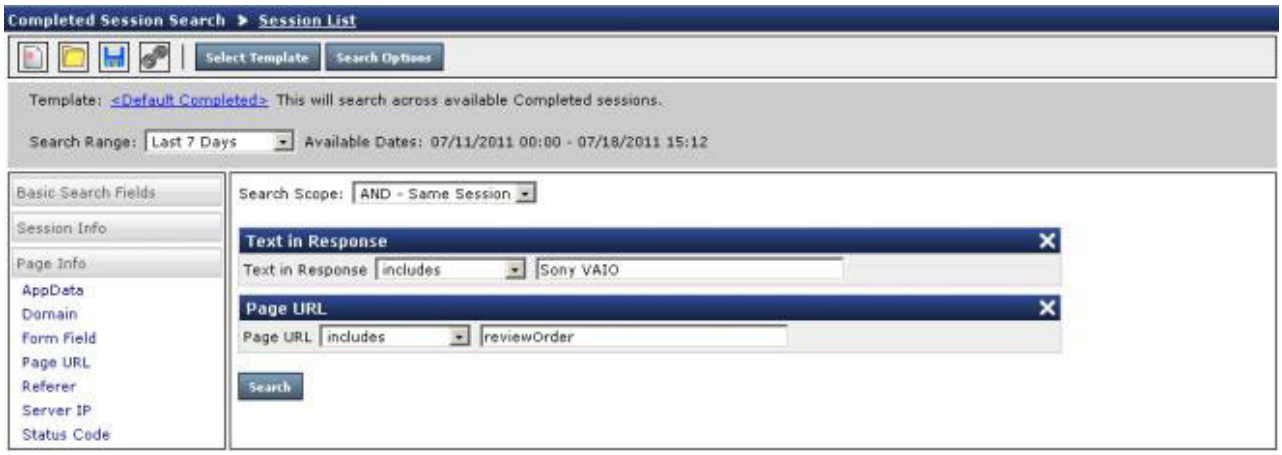


Figura 153. Procurar Sessões

4. Para enviar a procura, clique em **Procurar**.
5. A lista de sessões exibidas é um bom conjunto de dados para a próxima etapa.

Etapa 5 - Salvando Procuras

Esta lista de sessões pode ser útil para propósitos de avaliação posteriormente neste cenário. Você pode querer acessar essa lista posteriormente. Há diversas maneiras de recuperar a procura:

1. Na parte inferior da lista de sessão, você deve ver uma sequência de consultas que é semelhante à seguinte:

   ```
   (response contains "Sony VAIO") AND (url contains reviewOrder)
   ```

   Esse valor pode ser inserido no campo Todo o Texto na página de procura para executar a mesma consulta novamente. Lembre-se de especificar o escopo de procura apropriado.

   - Consulte "Searching Session Data" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
2. Por meio da página de procura, é possível salvar procuras configuradas.
   - Consulte "Searching Session Data" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
3. Dependendo das definições de configuração, essa procura pode ser salva automaticamente para você como um segmento da sessão. Um **segmento da sessão** é um conjunto de sessões que podem ser coletivamente revisadas e analisados para relatório.
   - Para revisar segmentos de sessão, clique em **Gerenciar Segmento** na lista de sessões. Ou você pode selecionar **Analisar** > **Segmentos** > **Gerenciar Segmentos de Sessão**. Se o IBM Tealeaf cxImpact tiver sido configurado para criar um segmento de sessão para cada procura, sua procura deve ser listada na página. Consulte "Managing Session Segments" no *IBM Tealeaf cxResults User Manual*.

     Nota: Dependendo dos produtos licenciados ou das permissões em sua conta, o item de menu acima pode não estar disponível. Para obter informações adicionais, entre em contato com o administrador do Tealeaf.
   - Para obter informações adicionais sobre coo ativar a criação automática de segmentos da sessão, consulte "CX Settings" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Etapa 6 - Criar Atributo da Ocorrência: Valor do Carrinho de Compras

Esta etapa cria, por meio da Browser Based Replay do IBM Tealeaf CX. um atributo da ocorrência chamado `Valor do Carrinho de Compras`, configurado para adquirir o valor do carrinho de compras sempre que for exibido em seu aplicativo da web.

- Consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

1. Na lista de sessões que são retornadas na procura da etapa anterior, clique no ícone de reprodução ( ). Selecione **Navegador**.
2. A sessão é aberta na Browser Based Replay. Consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
3. Varra a sessão para localizar uma página na qual o valor do carrinho de compras é exibido. Na tela a seguir, o valor do Subtotal do Carrinho de Compras é o valor desejado:

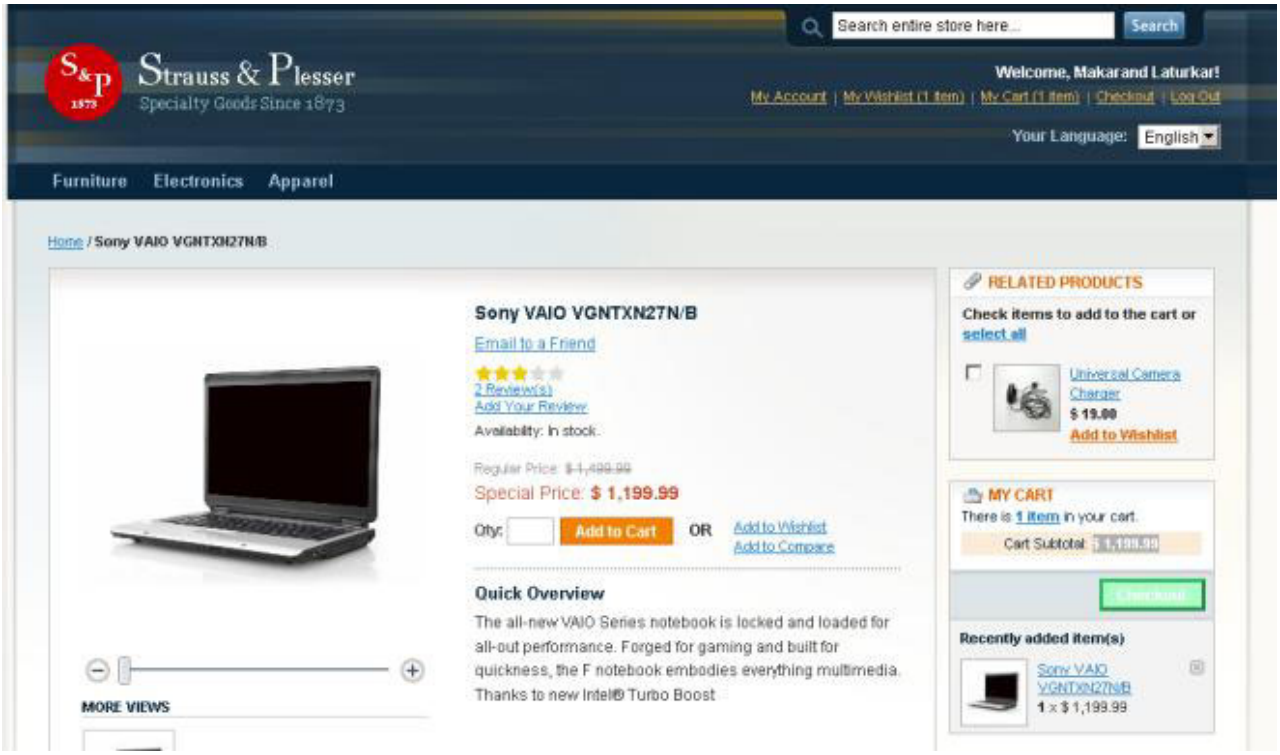

Search entire store here...
Search
Strauss & Plesser
Specialty Goods Since 1873
Welcome, Makarand Laturkar!
My Account | My Wishlist (1 item) | My Cart (1 item) | Checkout | Log Out
Your Language: English
Furniture Electronics Apparel
Home / Sony VAIO VGNTXN27N/B
Sony VAIO VGNTXN27N/B
Email to a Friend
2 Review(s)
Add Your Review
Availability: In stock
Regular Price: $1,499.99
Special Price: $ 1,199.99
Qty:
Add to Cart
OR
Add to Wishlist
Add to Compare
Quick Overview
The all-new VAIO Series notebook is locked and loaded for all-out performance. Forged for gaming and built for quickness, the F notebook embodies everything multimedia. Thanks to new Intel® Turbo Boost
MORE VIEWS
RELATED PRODUCTS
Check items to add to the cart or select all
Universal Camera Charger
$ 19.00
Add to Wishlist
MY CART
There is 1 item in your cart.
Cart Subtotal: $ 1,199.99
Recently added item(s)
Sony VAIO VGNTXN27N/B
1 x $ 1,199.99

Figura 154. Valor do Carrinho de Compras

4. Destaque o valor. Lembre-se dele. Em seguida, clique com o botão direito nele e selecione a opção que exibe a origem HTML da página. Essa seleção varia entre os navegadores.

   Nota: Se optar por criar um atributo da ocorrência a partir da seleção, o Gerenciador de Eventos especifica um atributo da ocorrência que está procurando o texto destacado, em vez de os padrões de texto que estão em torno do valor.
5. Na origem do documento, varra pelo valor do carrinho de compras. Em Strauss & Plesser, o HTML a seguir especifica o valor do carrinho de compras na página:

   ```
   <p class="subtotal">Cart Subtotal: <strong><span class="nobr">
   $ 1,199.99</span></strong>
   </p>
   ```
6. A partir do acima, podemos deduzir que a tag que prefacia o valor atual exclusivamente para o carrinho de compras é:

   ```
   <p class="subtotal">Cart Subtotal: <strong><span class="nobr">$
   ```

   - Acima, há um espaço após $.
7. De forma semelhante, podemos deduzir que a tag que identifica exclusivamente a conclusão do valor atual do carrinho de compras é:

   ```
   </span></strong>
   ```
8. Clique em **Cancelar** para fechar a origem do documento.
9. Agora, realce o valor do carrinho de compras. Clique com o botão direito e selecione **Criar novo atributo da ocorrência a partir da seleção...**.
10. O Gerenciador de Eventos é aberto, exibindo uma definição de atributo da ocorrência pré-configurada para identificar o valor específico do carrinho de compras. Esse atributo da ocorrência deve ser modificado para localizar a tag

de início e a tag de finalização que identificam de forma exclusiva a presença do valor do carrinho de compras na página. Faça as mudanças a seguir NAS propriedades:

- Nome: `Check-out - Valor do carrinho de compras`
- Descrição: Aconteceu algo significativo para indicar que esse é o valor do carrinho de compras do processo de check-out.
- Clique no botão de opções **Usar Tag de Início/Tag de Finalização**.
- Para Strauss & Plesser, o valor da Tag de Início é:

```
<p class="subtotal">Cart Subtotal: <strong><span class="nobr">
```

- Para Strauss & Plesser, to valor da Tag de Finalização é:

```
</span></strong>
```

11. Deixe outras opções como padrões.

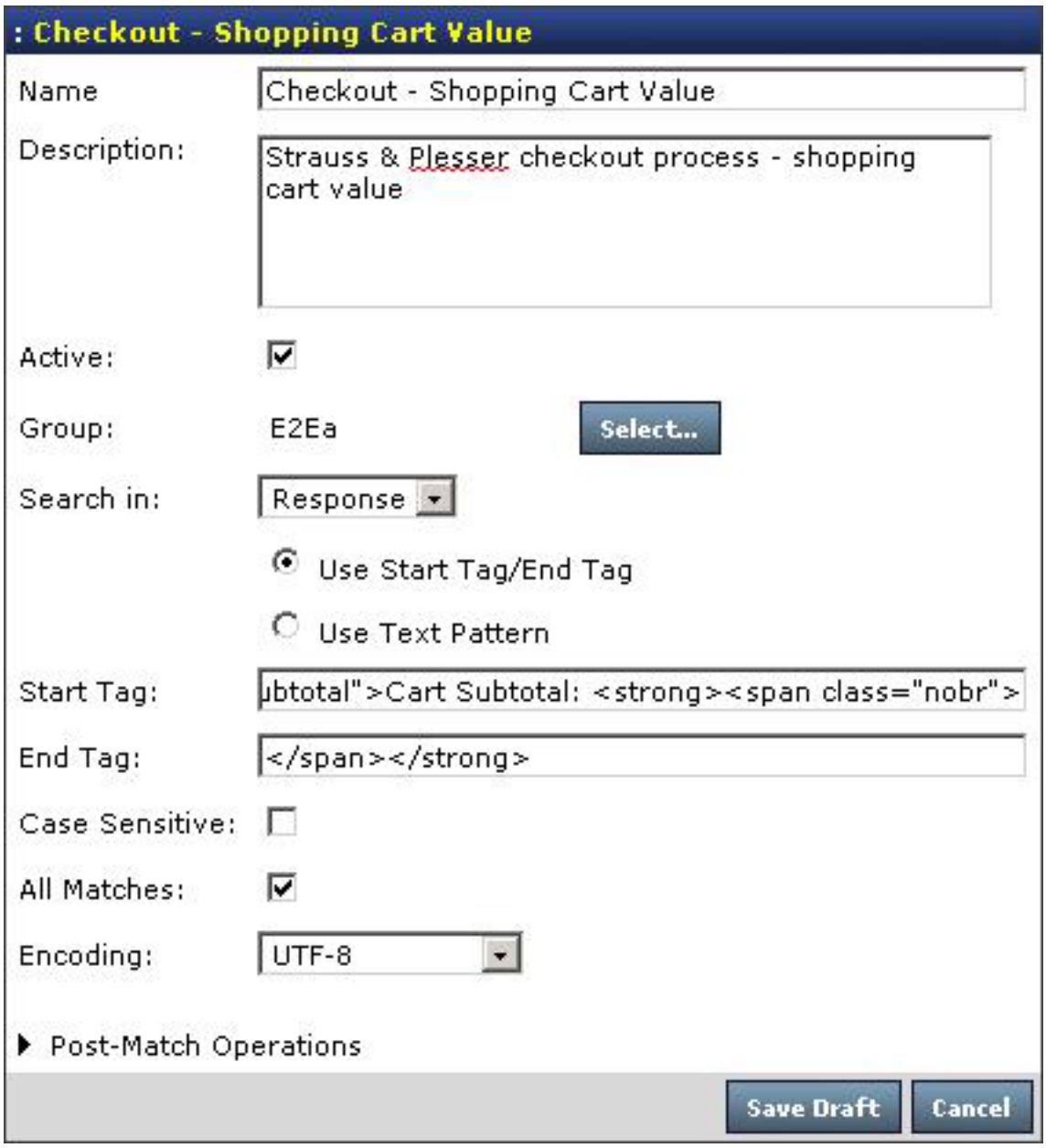


Figura 155. Atributo da Ocorrência Valor do Carrinho de Compras

12. Para salvar seu rascunho, clique em **Salvar Rascunho**.
13. Para confirmar todas as suas mudanças no servidor, clique em **Salvar Mudanças**.
    - Consulte "TEM Hit Attributes Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Resultados Esperados:

O novo atributo da ocorrência é exibido na lista no Tealeaf Event Manager.

Etapa 7 - Criar Evento: Valor do Carrinho de Compras

Agora, é possível criar um evento que usa o atributo da ocorrência `Valor do Carrinho de Compras` como uma entrada de condição.

1. No Tealeaf Event Manager, selecione a guia **Eventos**.
2. Clique em **Novo Evento**.
3. O diálogo Novo Evento é exibido. Digite as seguintes informações:
    - Nome: `Valor do carrinho de compras`
    - Avaliar em: `Cada Ocorrência`.
    - Controlar: `Último por Sessão`.

      Nota: Conforme configurado, esse evento controla o último valor para o valor do carrinho de compras na sessão. Na maioria das sessões, esse valor é o valor que foi comprado. No entanto, é possível que o visitante faça duas compras distintas em uma única sessão. A primeira não pode ser capturada.
    - Tipo de Valor: `Numérico`.
    - Ativo: selecionado.
    - Procurável e Relatável: selecionado.
4. Para a etapa Condição:
    - Incluir atributo da ocorrência: `Valor do carrinho de compras`
    - Selecione Atributo da Ocorrência Localizado `IsTrue`. Os parâmetros de condição são configurados.

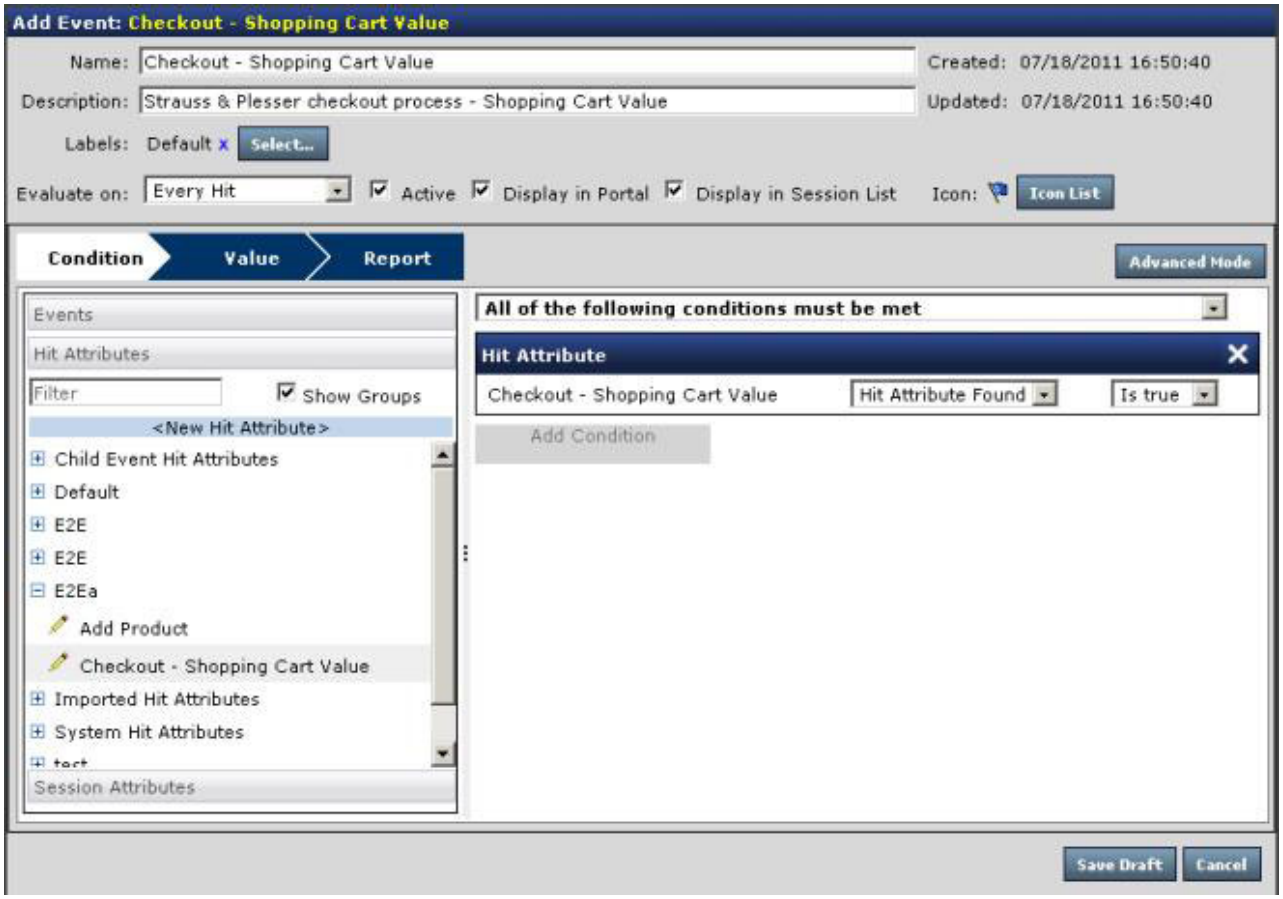


Figura 156. Incluir Evento - Valor do Carrinho de Compras

5. Para a etapa Valor:
   - Clique em **Selecionar Item para Registrar**. Selecione o Atributo da Ocorrência: `Valor do Carrinho de Compras`. Configure o valor para `Última Correspondência por Ocorrência`.
   - Deixe outras opções como padrões.
6. Para a etapa Grupos de Relatórios:
   - Inclua o grupo de relatórios `URL/Host/Aplicativo/Servidor`.
7. Você não faz nenhuma mudança na guia **Mais Opções**.
8. Clique em **Salvar Rascunho**.
9. Para confirmar suas mudanças no servidor, clique em **Salvar Mudanças**.
   - Consulte "Guia Eventos do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Resultados Esperados:

O evento Valor do Carrinho de Compras é incluído na lista no Gerenciador de Eventos.

Nota: O valor registrado é o último valor por sessão.

Etapa 8 - Criar Dimensão: Valor do Carrinho de Compras

Nesta etapa, você cria uma dimensão para capturar o Valor do Carrinho de Compras. Para corresponder os valores gerados pelo evento, que controla a última

instância na sessão, você deve basear essa dimensão no evento `Valor do Carrinho de Compras`, em vez de no atributo da ocorrência.

1. No Tealeaf Event Manager, clique na guia Dimensões.
2. Clique em **Nova Dimensão...**.
3. Configure as propriedades a seguir:
   - Nome: `Check-out - Valor do Carrinho de Compras`.
   - Descrição: Inclua uma descrição fácil e simples.
   - Preenchido por: Clique em **Selecionar...**. Navegue para selecionar o evento `Check-out - Valor do Carrinho de Compras`.
   - Preenchido com: Selecione `Último Valor na Sessão`.

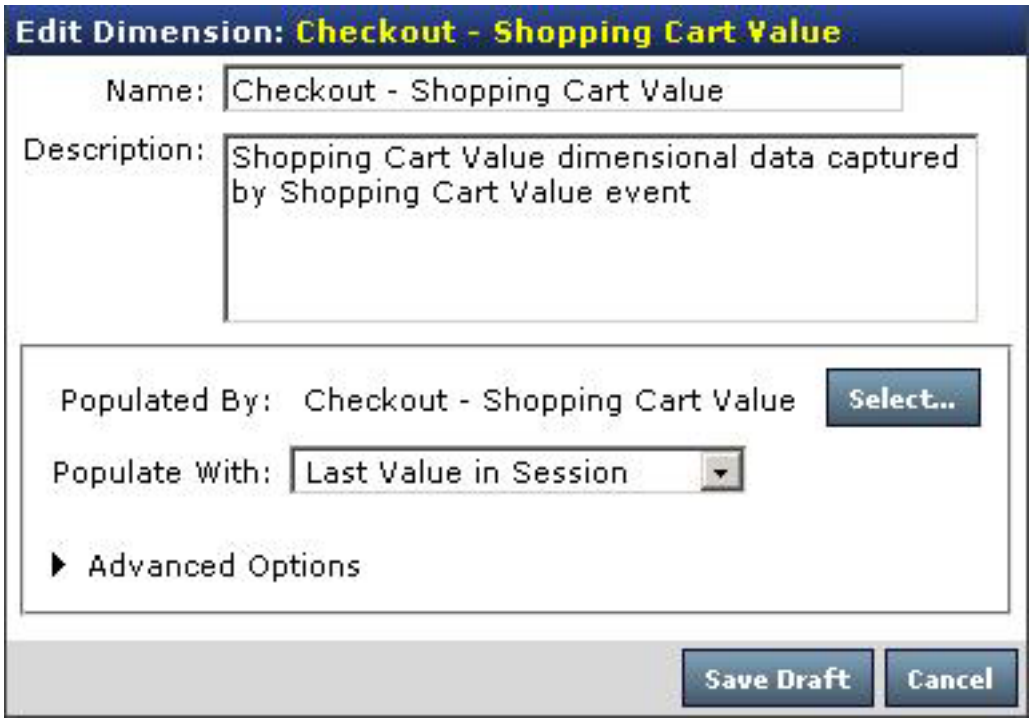


Figura 157. Incluir Dimensão - Valor do Carrinho de Compras

4. Clique em **Salvar Rascunho**.
   - Consulte "TEM Dimensions Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Resultados Esperados:

A nova dimensão é exibida no Event Manager, destacada em vermelho, porque ainda não foi salva no servidor. Ela será salva em uma etapa posterior.

Etapa 9 - Criar Evento: Check-out - Iniciar

Agora, é possível criar os eventos para identificar o processo de check-out. Esses eventos são, então, usados no painel como marcos para propósitos de cálculo da taxa de conversão.

Essa etapa cria um evento de BBR para marcar o início do processo de check-out: `Check-out - Iniciar`.

1. Para iniciar, você deve localizar uma sessão na qual o visitante iniciou o processo de check-out e foi capaz de concluir a ordem.

- Se tiver salvo sua procura anterior, você pode ser capaz de usá-la para localizar uma sessão apropriada. Consulte o “Etapa 5 - Salvando Procuras” na página 331.

2. Abra a sessão na BBR. Acesse a página na qual o visitante iniciou o processo de check-out.
3. Para alternar para o modo de solicitação na BBR, clique em **Solicitação** na barra de ferramentas.
   - Destaque todo o par nome/valor da URL na solicitação: Em nosso exemplo Strauss & Plesser:

     ```
     TLT_URL=/store/index.php/checkout/onepage/defaultpage
     ```

   - Clique com o botão direito e selecione **Criar Novo Evento de...**.
4. O diálogo Novo Evento no Event Manager é exibido com alguns campos preenchidos. Preencha os campos a seguir.
   a. Para o Resumo do Evento:
      1) Nome do Evento: `Check-out - Iniciar`.
      2) Avaliar em: `Cada Ocorrência`.
      3) Controlar: `Primeiro por Sessão`.
      4) Tipo de Valor: `Somente Contagem`.
      5) Ativo: selecionado.
      6) Procurável e Relatável: selecionado.
   b. Para a etapa Condição:
      1) Verifique se a condição Atributo da Ocorrência está configurada para URL (Normalizada) incluindo o valor correto.
      2) Selecione `Primeiro Valor` e `Inclui` nas listas suspensas.

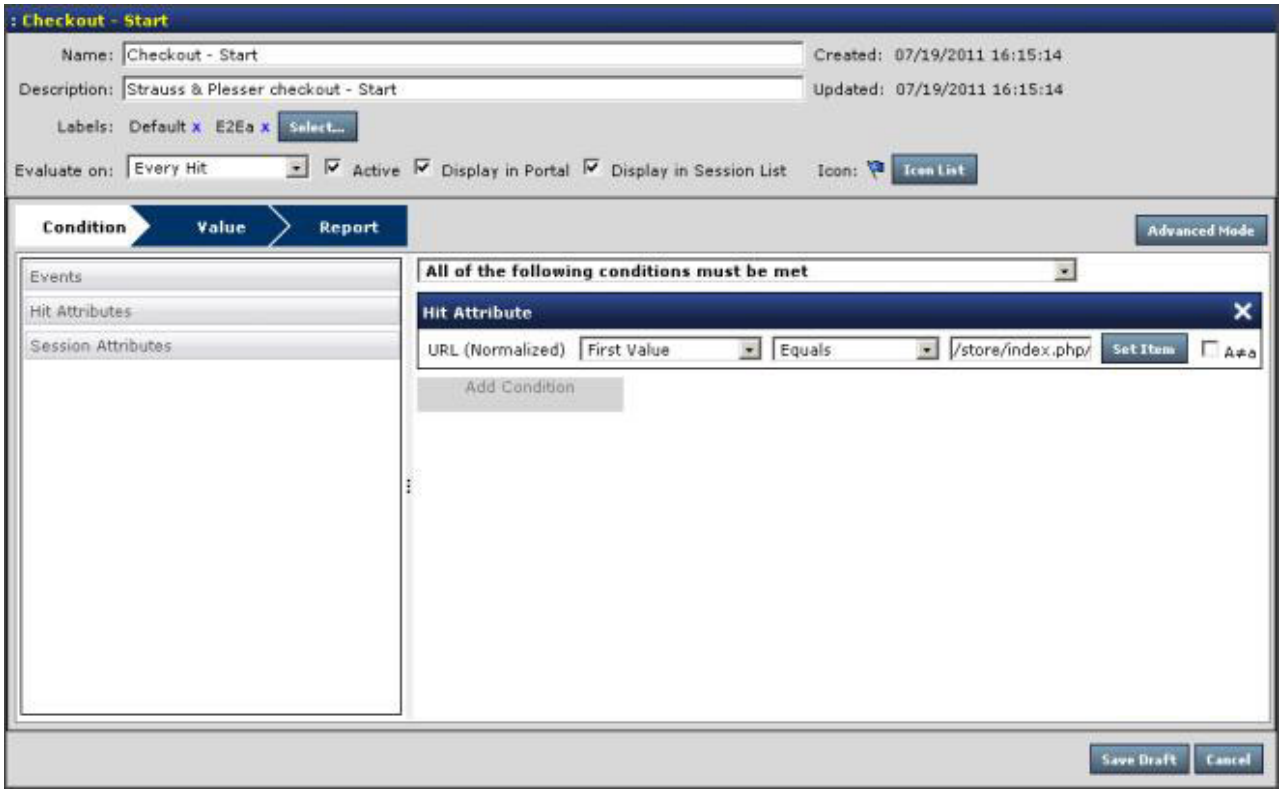


Figura 158. Incluir Evento - Início do Check-out

c. Para a etapa Valor, nenhum parâmetro adicional requer configuração.
d. Para a etapa Grupos de Relatórios:
   1) Inclua o grupo de relatórios: `Plataforma e Versão do Navegador`.
e. Para a etapa Mais Opções, nenhum parâmetro adicional requer configuração.

5. Clique em **Salvar Rascunho**. O novo evento é mostrado na lista no Event Manager, destacado em vermelho.
6. Para confirmar suas mudanças no servidor, clique em **Salvar Mudanças**.
   - Consulte "Guia Eventos do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Resultados Esperados:

O evento `Check-out - Iniciar` é criado.

Etapa 10 - Criar Evento: Check-out - Confirmação de Ordem

Esta etapa cria um evento a partir da BBR para identificar quando a ordem for concluída, o que indica uma conversão em vendas concluída: `Check-out - Confirmação de Ordem`.

1. É possível usar a sessão da seção anterior, se incluir a etapa de ordem concluída.
   - Caso contrário, pode ser necessário procurar novamente. Consulte o “Etapa 5 - Salvando Procuras” na página 331.
   a. Restaure a janela do navegador onde a sessão está aberta.
   b. Na barra de ferramentas, clique em **Reproduzir**.
   c. Role pelas páginas até ver a página de confirmação da ordem. Destaque um indicador na página que identifica para o visitante que a compra foi concluída. Por exemplo, em Strauss & Plesser, essa confirmação é exibida na URL a seguir conforme registrado na solicitação:

      ```
      TLT_URL=/store/index.php/checkout/onepage/success/defaultpage
      ```

      Nota: Em alguns casos, pode haver uma mensagem exclusivamente identificável na resposta, como `Agradecemos sua compra`. No entanto, se alguém fizer uma pequena mudança para `Obrigado por sua compra`, seu evento não captura a mudança. Você deve configurá-lo para controlar o objeto exclusivamente identificável que é menos provável sofrer alteração sem aviso prévio.
2. Clique com o botão direito nessa mensagem e selecione **Criar Novo Evento de...**. O diálogo Novo Evento é exibido, com campos preenchidos. Configure as propriedades a seguir:
   a. Para o Resumo do Evento:
      1) Inserir nome: `Check-out - Confirmação de ordem`
      2) Avaliar em: `Cada Ocorrência`.
      3) Tipo de valor: `Somente contagem`
      4) Controlado: `Último por Sessão`.
   b. Para a etapa Condição:
      1) Verifique se a condição Atributo da Ocorrência que está configurada para URL (Normalizada) inclui o valor correto.
      2) Selecione `Primeiro Valor` e `Inclui` nas listas suspensas.

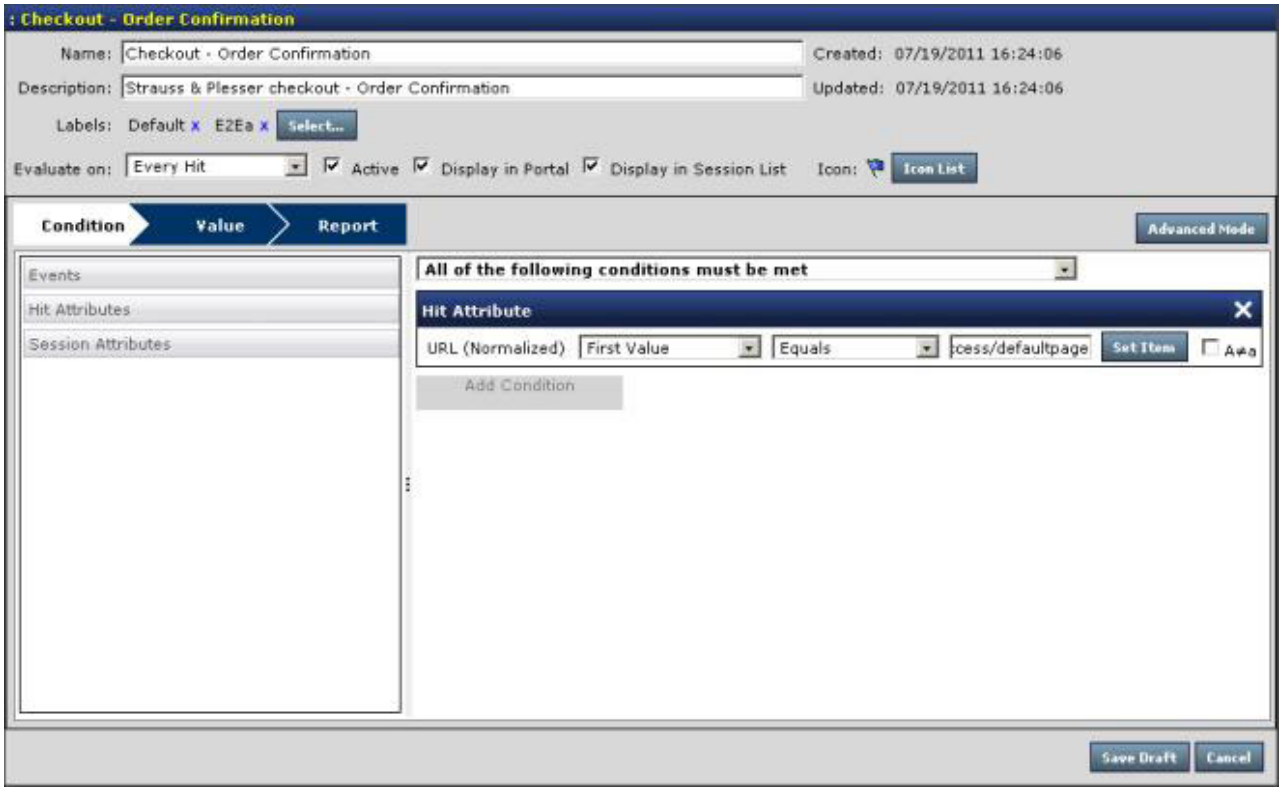


Figura 159. Incluir Evento - Confirmação de Ordem de Check-out

c. Para a etapa Valor, nenhuma configuração adicional é necessária.
d. Para a etapa Grupos de Relatórios:
   1) Inclua o grupo de relatórios: `Plataforma e versão do navegador`
e. Para a etapa Mais Opções, nenhuma configuração adicional é necessária.

3. Clique em **Salvar Rascunho**. O evento é mostrado na lista no Gerenciador de Eventos, destacado em vermelho.
4. Para confirmar suas mudanças no servidor, clique em **Salvar Mudanças**.
   - Consulte "Guia Eventos do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Resultados Esperados:

O novo evento `Check-out - Confirmação da Ordem` é incluído.

Etapa 11 - Criar Outros Eventos no Processo de Check-out

Para relatório de fidelidade mais alta, você pode querer criar eventos para as etapas intermediárias no processo de check-out. Você já cria os eventos para controlar o início e o fim do processo. A seguir estão as etapas do processo de check-out, conforme refletido em Strauss & Plesser.

Tabela 36. Etapa 11 - Criar Outros Eventos no Processo de Check-out.

Número da Etapa	Nome da Etapa	Descrição
2	Envio	O cliente insere as informações de remessa, se diferentes das informações de faturamento.
3	Método de Remessa	O cliente insere o método de remessa preferencial.
4	Pagamento	O cliente insere informações de faturamento. Cheque/Ordem de pagamento ou cartão de crédito aceitos.

Tabela 36. Etapa 11 - Criar Outros Eventos no Processo de Check-out (continuação).

Número da Etapa	Nome da Etapa	Descrição
5	Revisão da Ordem	Última chance de revisar a ordem antes que seja enviada. Quando o cliente clica em **Efetuar Ordem**, a ordem é processada.

Dependendo da estrutura do processo de check-out de seu aplicativo da web, pode ser uma boa ideia criar os eventos para detectar essas páginas. Abaixo, um conjunto de etapas são fornecidas para identificar quando o cliente visitar a página Revisão da Ordem.

1. No Gerenciador de Eventos, clique em **Novo Evento...**.
2. O diálogo Novo Evento aparece com campos preenchidos. Defina as configurações a seguir:
   - Para o Resumo do Evento:
     - Inserir nome: `Check-out - Revisão de ordem`
     - Tipo de valor: `Somente contagem`
     - Controlar: `Último por Sessão`.
   - Para a etapa **Condição**:
     - Atributo da ocorrência : `URL (Normalizada)`
     - Selecione `Primeiro Valor` e `Inclui` nas listas suspensas.
     - Para Strauss & Plesser, a URL a inserir é a seguinte:

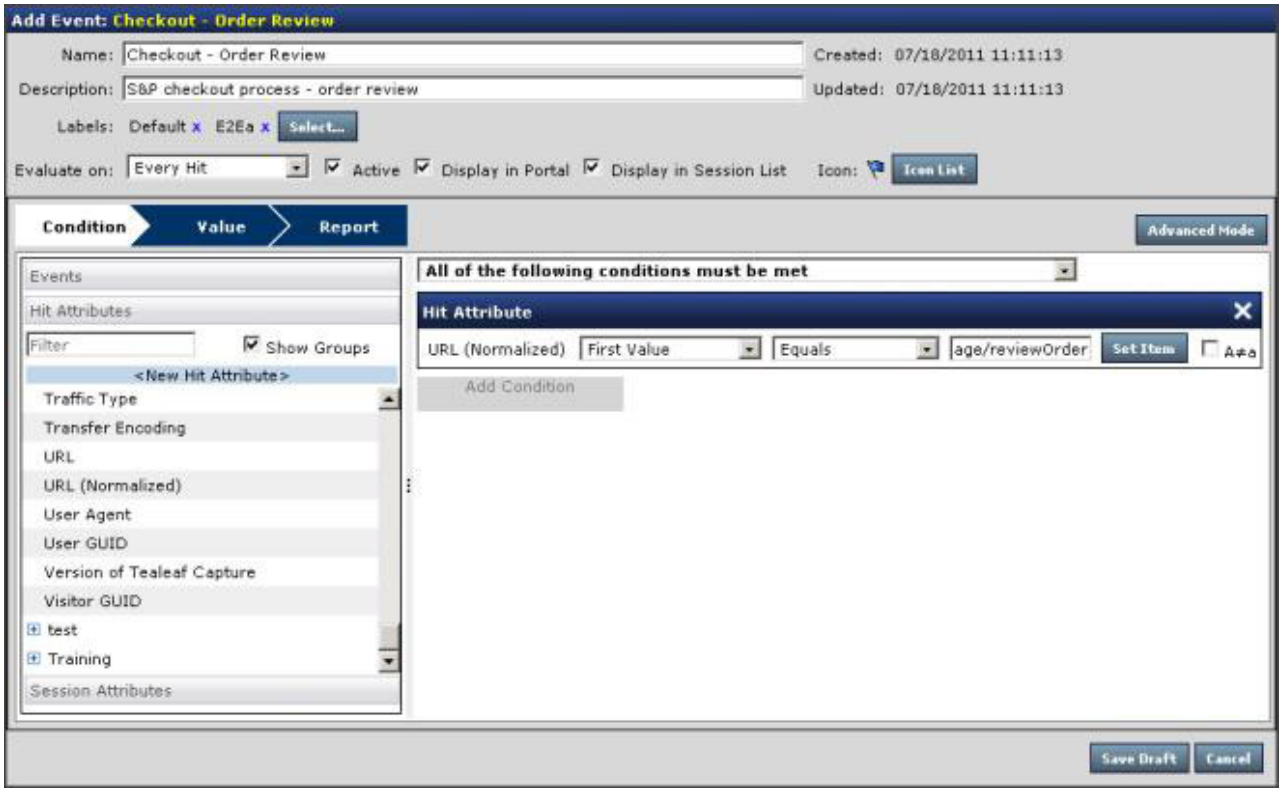


Figura 160. Incluir Evento - Revisão de Ordem

   - Para a etapa **Valor**, nenhuma configuração adicional é necessária.
   - Para a etapa Grupos de Relatórios:
     - Inclua o grupo de relatórios: `Plataforma e versão do navegador`

- Para a etapa **Mais Opções**, nenhuma configuração adicional é necessária.

3. Clique em **Salvar Rascunho**. O evento é mostrado na lista no Gerenciador de Eventos, destacado em vermelho.
4. Para confirmar suas mudanças no servidor, clique em **Salvar Mudanças**.
   - Consulte "Guia Eventos do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

As etapas acima podem ser repetidas para cada etapa no processo de check-out, alterando o Nome, a Descrição e a URL para cada evento, conforme necessário.

Resultados Esperados:

Eventos para monitorar a ocorrência de todas as etapas no processo de check-out agora foram criados.

Etapa 12 - Criar Relatório

Antes de continuar, todas as etapas anteriores devem ser concluídas.

Nota: Aguarde tempo suficiente para que os eventos sejam disparados e para registrar dados que podem ser capturados em relatórios. Esse tempo pode variar entre uma hora e 24 horas, dependendo do volume de tráfego para seu website.

Nesta etapa, você cria um relatório simples que tabula a soma de ordens concluídas, conforme relatado pelo evento `Check-out - Confirmação de Ordem`.

1. No Tealeaf Report Builder, clique no botão **Novo** para limpar o relatório.
2. Clique em **Adicionar Evento**.
3. Selecione o evento `Check-out - Confirmação de Ordem`. O evento Concluir Ordem é incluído no relatório.
4. No menu suspenso **Evento**, selecione **Renomear**.
   - Insira o nome como: `Contagens de Transações`. O nome de exibição do evento é alterado.

     Nota: Essa renomeação somente altera o nome do evento conforme exibido nesse relatório. Ela não afeta o nome do evento em outro lugar no Tealeaf.
5. Na lista suspensa de evento, clique em **Incluir Função** > **Média dos Dias Anteriores**.
6. A função é incluída. Selecione a lista suspensa de função. Em seguida, selecione **Período de Função** > **7**. O gráfico exibe a Média dos últimos Sete Dias.
   - Consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Resultados Esperados:

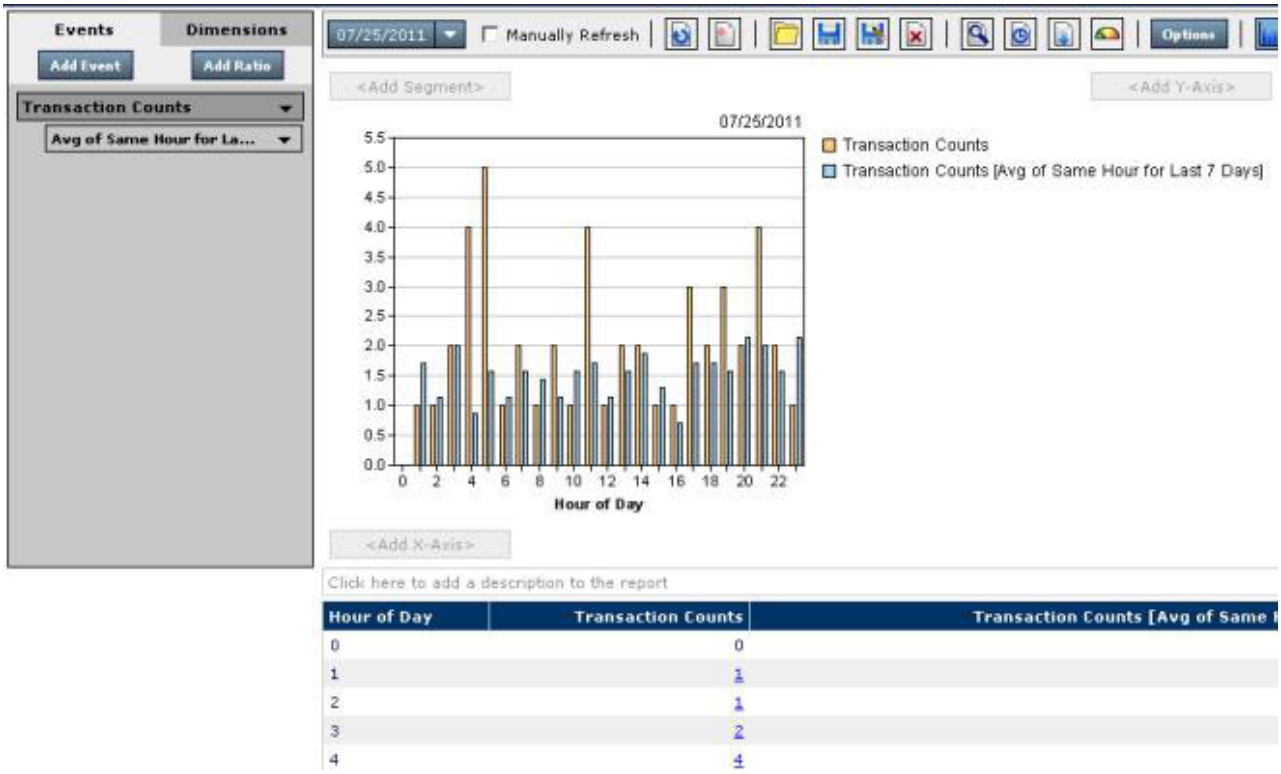


Figura 161. Construtor de Relatório - Relatório Contagens de Transações

O relatório é criado, incluindo o evento `Check-out - Confirmação de Ordem`, que é renomeado para propósitos de exibição para `Contagens de Transações`. Uma função é incluída para calcular o valor médio para o evento durante o período de sete dias anterior.

Etapa 13 - Incluir Proporção da Taxa de Conversão (Check-out - Início da Ordem para Check-out - Confirmação da Ordem)

Nesta etapa, você cria e inclui uma proporção no relatório, que tabula a proporção de ordens concluídas com relação àquelas que começaram o processo de check-out.

No Tealeaf Report Builder, é possível criar uma proporção entre valores de eventos registrados. Neste exemplo, você está dividindo o número de conclusões de ordens pelo número de inícios de ordens para produzir a taxa de conversão. Proporções no Construtor de Relatório ativam cálculos de taxa simples.

- Consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

1. No Construtor de Relatório, clique em **Incluir Proporção**. Selecione o evento `Check-out - Confirmação da Ordem` como o numerador (contagem). Selecione o evento `Check-out - Iniciar` como o denominador (contagem).
2. Clique em **Incluir no Relatório**. O Relatório mostra a proporção de valores de contagem.
3. No menu suspenso **Cache**, clique em **Renomear**. Insira `Taxa de Conversão`. O nome da proporção é alterado para `Taxa de Conversão`.
4. Na barra de ferramentas, clique em **Opções**. Clique na guia Avançado.
   - Selecione a caixa de opção Eixo Y.
   - Escala: `100%`
   - Zoom automático: `Ativado`

- Selecione a métrica à qual o ajuste de escala se aplica.
- Clique em **Apply (Incluir)**. O gráfico agora mostra um segundo eixo Y chamado porcentagem e a barra da taxa de conversão segue essas marcações.

5. Na lista suspensa de proporção , clique em **Incluir Função** > **Média dos Dias Anteriores**.
6. A função é incluída. Selecione a lista suspensa de função. Em seguida, selecione **Período de Função** > **7**. O gráfico exibe a Média dos últimos Sete Dias.
   - Consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Resultados Esperados:

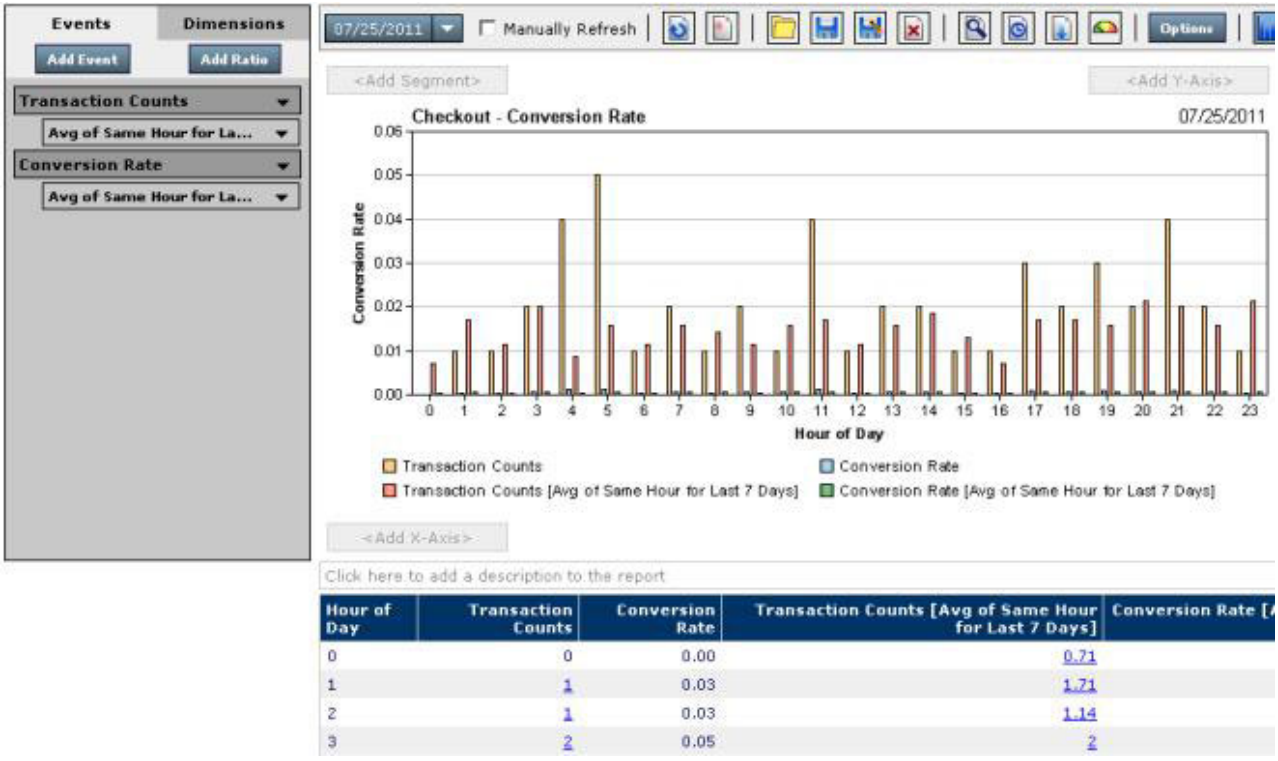


Figura 162. Construtor de Relatório - Relatório Contagens de Transações e Taxa de Conversão

A taxa de conversão aparece como uma proporção no relatório, juntamente com uma função para calcular o valor médio para a proporção ao longo do período de sete dias anterior.

Nota: Como você acaba de criar os eventos, pode não haver sete dias de dados a partir dos quais fornecer comparações precisas. Dentro de uma semana, a função média deve conter dados significativos. Valores igual a zero não são fatorados.

Etapa 14 - Segmento por Plataforma do Navegador

É possível usar segmentos para filtrar o relatório inteiro baseado em uma dimensão. Por exemplo, seu departamento de Suporte ao Cliente relatou que alguns clientes de sistemas baseados no Windows XP não conseguem concluir o processo de check-out. É possível incluir a dimensão `Plataforma do Navegador` dimensão como o segmento do relatório e, em seguida, filtrar para exibir somente os dados do Windows XP, que pode ajudar a identificar o problema e seus impactos.

Nesta etapa, você inclui a dimensão `Plataforma do Navegador` como o segmento do relatório e, em seguida, filtra o relatório pelo valor de `WinXP` da dimensão.

1. Inclua a dimensão `Plataforma do Navegador` como o segmento para o relatório.
2. Na lista suspensa do segmento, selecione **Filtro**.
3. Na lista suspensa Filtrar por Valor, selecione `Incluir Somente Valores Selecionados`.
4. Clique em **Todos os Valores**.
5. Selecione **WinXP**.

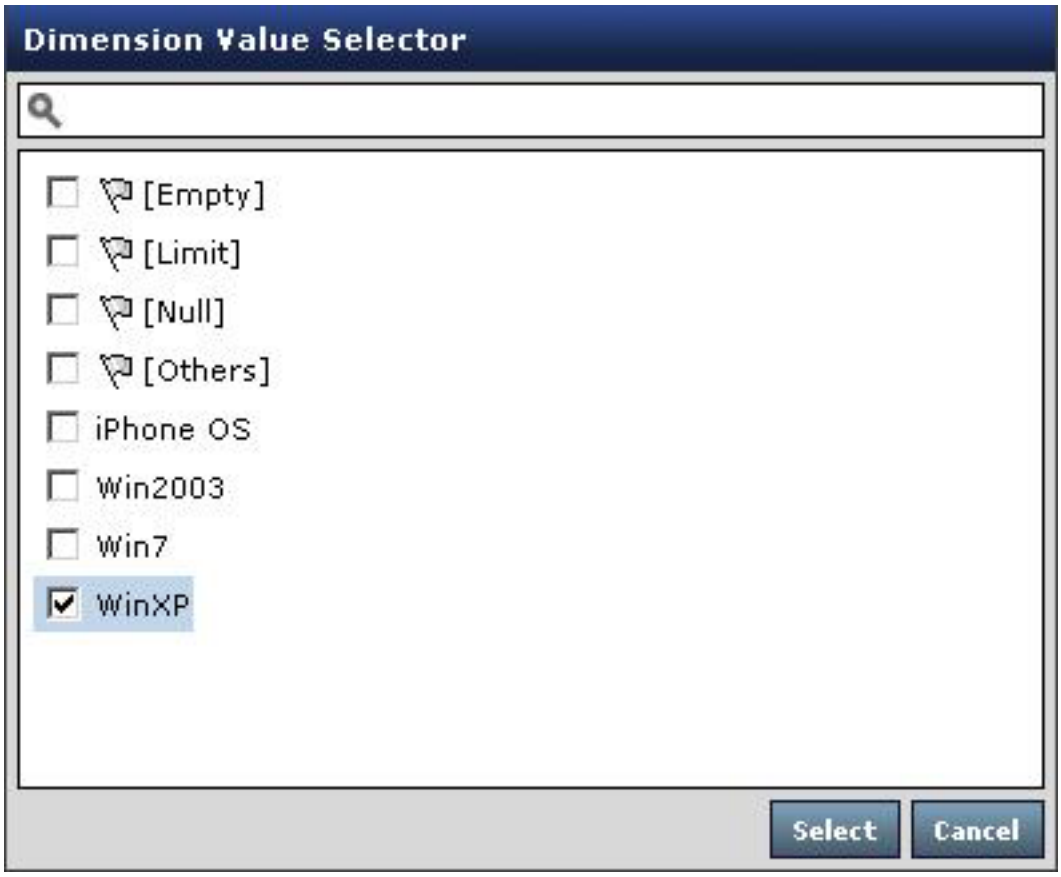


Figura 163. Filtragem de Relatório pelo Sistema Operacional WinXP

- Consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Resultados esperados:

O relatório é modificado para exibir somente dados para a plataforma do navegador do WinXP.

Etapa 15 - Configurar Eixo Y como Versão do Navegador

Incluir uma dimensão no eixo Y permite criar gráficos de barras empilhadas, no qual é possível ver como o valor vertical é afetado por cada valor detectado na dimensão incluída.

Nessa etapa, você configura o eixo Y do relatório para ser a dimensão `Versão do Navegador`.

Nota: Se o eixo X contiver diversos eventos e proporções, o gráfico não pode ser exibido após a inclusão da dimensão do eixo Y. A tabela detalhada mostra contagens de transações e taxas de conversão específicas para cada tipo de navegador detectado para o Windows XP. Para os propósitos deste cenário, essa etapa é opcional.

Etapas: #Inclua a dimensão `Versão do Navegador` no eixo Y do relatório.

Nota: Como diversos itens são representados em gráfico no eixo Y, o Tealeaf Report Builder não suporta gráficos de relatórios contendo diversas séries.

O relatório deve ser atualizado automaticamente. Se não for, clique no botão Atualizar na barra de ferramentas.

- Consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Resultados Esperados:

O relatório agora mostra dados no eixo Y para a versão do navegador.

Etapa 16 - Salvar/Limpar/Reabrir Relatório

Salve o relatório e reabra-o.

1. Na barra de ferramentas, clique no ícone Salvar.
2. Insira nome: `Check-out - Taxa de Conversão` e clique em **Salvar**.
3. O relatório é salvo com o nome inserido e o nome é exibido na parte superior do gráfico.
4. Na barra de ferramentas, clique no ícone Novo. O relatório fica em branco.
5. Na barra de ferramentas, clique no ícone Abrir. Selecione `Check-out - Taxa de Conversão`.
   - Consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Resultados Esperados:

O relatório `Check-out - Taxa de Conversão` é recarregado.

Etapa 17 - Incluir Relatório em Painel

Agora, é possível incluir o relatório configurado como um componente em um painel. Para este exemplo, o relatório pode ser incluído em um painel chamado `Taxas de Conversão`.

- Para obter informações adicionais sobre como criar painéis, consulte "Configuring Dashboards" no *IBM Tealeaf cxView User Manual*.

1. Com o relatório Check-out - Taxa de Conversão carregado no Construtor de Relatório, clique no ícone Incluir Relatório em Painel ( ). A janela pop-up Incluir Relatório em Painel aparece.
2. Clique em **<Selecionar uma guia de painel**.
3. Selecione o painel `Taxas de Conversão`. Selecione a guia Padrão. Clique em **Selecionar**. A guia de destino mostra `Taxas de Conversão - Padrão`.
4. Verifique se Drill Down está configurado para `Ativado`.

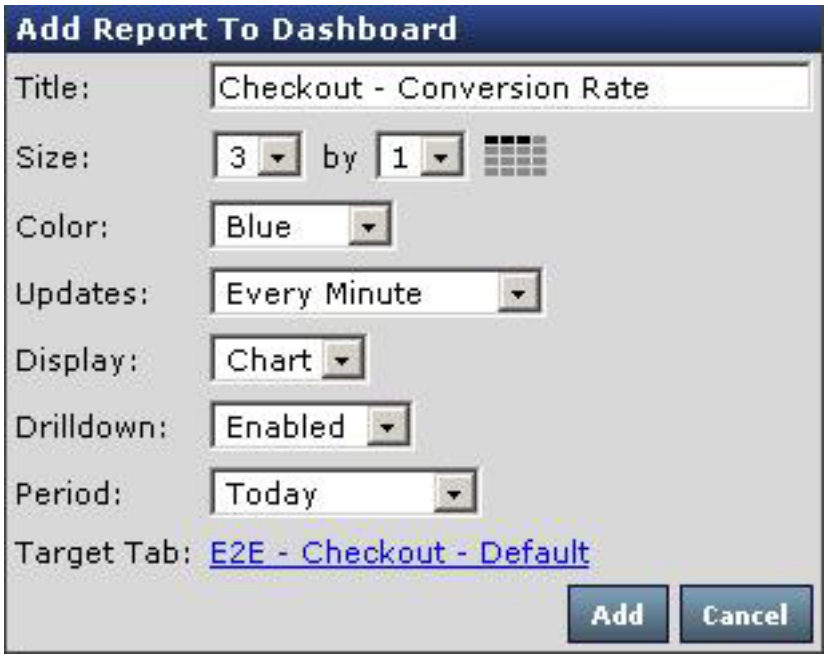


Figura 164. Incluindo Relatório em Painel

5. Clique em **Incluir**. O relatório é incluído como um componente no painel `Taxas de Conversão`.
   - Consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.
6. Para verificar, selecione **Painéis**. Se **Taxas de Conversão** estiver disponível, selecione-o. Caso contrário, clique em **Mais...**. Selecione o painel no menu pop-up.
7. Clique na guia Padrão.
   - Consulte "Using Dashboards" no *IBM Tealeaf cxView User Manual*.

Resultados Esperados:

O relatório é exibido como um componente da guia Padrão do painel `Taxas de Conversão`.

Etapa 18 - Enviar por Email Painel Diário

É possível enviar email do painel para você mesmo como um teste.

1. No menu do Portal, selecione **Configurar** > **Painéis**. A página Configurar Painéis é exibida.
2. Selecione **Planejamentos do Painel**. Clique em **Criar Planejamento<**.
3. O formulário Novo Planejamento é exibido.
4. Insira o seguinte:
   - Descrição: `Taxas de Conversão`
   - Enviar às: Selecione o início da próxima hora.
   - Destinatário: Insira seu endereço de email.
   - Clique em **<Selecionar Painel**. Selecione o painel.
5. Clique em **Salvar**.
   - Consulte "Configuring Dashboards" no *IBM Tealeaf cxView User Manual*.

Resultados Esperados:

O Planejamento do Painel é salvo. Quando a próxima hora chegar, você deve receber uma versão por email do painel.

Após o painel ter sido recebido com sucesso, é possível reconfigurar o planejamento do painel de forma que o painel seja enviado por email às partes interessadas a cada manhã.

Etapa 19 - Realizar Drill Down até o Relatório

Quando o painel chega por email no início da próxima hora, é possível testar os recursos de drill down do painel.

1. No email recebido, clique na guia Padrão. Uma janela do navegador é aberta para exibir a guia de painel.
2. Para o componente de painel, clique no ícone Visualizar Dados do Relatório.
   - Consulte "Using Dashboards" no *IBM Tealeaf cxView User Manual*.

Resultados Esperados:

O Construtor de Relatório é carregado com o relatório `Check-out - Taxa de Conversão` .

Etapa 20 - Realizar Drill Down até as Sessões

No Construtor de Relatório, é possível executar uma procura para recuperar as sessões que compõem os dados do relatório.

1. Quando o relatório tiver sido carregado no Construtor de Relatório, clique no link na tabela detalhada.
2. Uma lista de sessões mostra as sessões correspondentes.
   - Consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Resultados Esperados:

As sessões subjacentes ao relatório são exibidas na lista de sessões padrão.

Esse cenário está concluído.

Extra:

É possível usar esse cenário como base para a criação de taxas de conversão para outros processos de negócios. Quando os relatórios forem criados no Construtor de Relatório, eles podem ser incluídos no painel `Taxas de Conversão` que você já criou.

Agora que você criou o atributo da ocorrência, o evento e a dimensão de `Valor do Carrinho de Compras`, é possível construir bastante coisa de relatório baseado em valor a partir desses objetos.

Cenário E2E - Criar Painel de Principais Produtos

Um uso comum de dados de relatório do Tealeaf é derivar informações sobre os produtos que os clientes estão incluindo em seu carrinho de compras, conforme segmentados por informações sobre o navegador do visitante.

Neste cenário de Ponta a Ponta, é possível percorrer o processo de criação de atributos da ocorrência, dimensões e eventos que capturam as informações desse visitante e os produtos incluídos em seus carrinhos de compras.

Após os dados terem sido capturados, é possível seguir algumas simples etapas para criar um relatório no qual os dados são segmentados com o uso das dimensões que você criou. Esse relatório pode, então, ser incluído em um painel existente.

Visão Geral

As etapas a seguir descrevem o processo básico para este tutorial.

Etapas Básicas

1. Ative a Análise estendida de agente do usuário no agente de sessão de Referência do Tealeaf que é implementado no pipeline do Windows.
2. Crie as dimensões e atributos de ocorrências para as informações de visitante a seguir:
   - Plataforma do Navegador
   - Versão do Navegador
   - Produto Incluído
3. Crie um grupo de relatórios para reter as três dimensões.
4. Crie um evento chamado `Incluir Produto` para contar o número de produtos incluídos e associados ao grupo de relatórios configurado.
5. Localize uma sessão com o evento `Incluir Produto`.
6. Teste a sessão para a presença das outras dimensões e atributos de ocorrências criados.
7. Crie um relatório com o novo evento.
8. Aplique filtros dimensionais ao grupo de relatórios para restringir os dados para mostrar somente:
   - Cinco produtos superiores.
   - Solicitados de um único sistema operacional
   - Divididos por versão de sistema operacional
9. Inclua o relatório em um painel existente.

Aplicativo da Web de Exemplo - Strauss & Plesser

Neste cenário, iremos criar objetos que se baseiam no aplicativo da web Strauss & Plesser. Este site de varejo fictício está disponível na Internet pública e é mantido pelo Tealeaf para propósitos de demonstração.

- Para obter informações adicionais, consulte `http://www.straussandplesser.com`.

Pré-requisitos

Como um pré-requisito, você deve ativar a análise estendida do agente do usuário.

Ativar Análise Estendida do Agente do Usuário

A plataforma do navegador e as informações de versão são coletadas a partir do navegador do visitante com base na sequência do agente do usuário detectada. Um **agente do usuário** é qualquer dispositivo ou entidade que acessa seu aplicativo da web. Os agentes do usuário de exemplo poderiam ser navegadores de desktop fixos, dispositivos móveis ou robôs, o que pode deixar lento o seu aplicativo da web para propósitos de indexação do mecanismo de procura.

Uma sequência que identifica o agente do usuário é relatada em cada solicitação enviada ao seu aplicativo da web. Essa sequência pode então ser usada para consultar informações adicionais sobre o dispositivo que entra em contato com seu aplicativo da web. Essas informações adicionais são mantidas e publicadas como um padrão público, que o Tealeaf usa para capturar e armazenar informações sobre os visitantes individuais e seus dispositivos. Existem dois padrões públicos usados pelo Tealeaf:

- Browscap: Esse padrão é usado para os agentes do usuário de desktop fixo.
- WURFL: Esse padrão é usado para dispositivos móveis.

  Nota: A captura de informações sobre o dispositivo móvel é um componente do cxImpact, um componente licenciado separadamente da plataforma Tealeaf CX. Para obter mais informações, Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

Antes de iniciar esse cenário de ponta a ponta, é necessário verificar se a solução do Tealeaf foi ativada e configurada para capturar informações do agente do usuário e utilizar os padrões públicos para adquirir as informações adicionais. Verifique o seguinte:

- O agente de sessão de Referência do Tealeaf foi implementado e ativado no pipeline do Windows.
- Para o agente de sessão de Referência do Tealeaf, a análise estendida do agente do usuário foi ativada.

Adquirir Tags de Início e Finalização para Produtos Incluídos

Em nosso exemplo de Strauss & Plesser, o nome do produto incluído no carrinho de compras é sempre exibido entre dois bits exclusivamente identificáveis do HTML. O atributo da ocorrência é preenchido por um padrão consistente na resposta que é exibida entre uma tag de Início e uma tag de Finalização que você identifica para o Tealeaf. Para o site do Strauss & Plesser, as tags são as seguintes.

Tag de início:

```
<ul class="messages"><li class="success-msg"><ul><li>
```

Tag de Finalização:

```
was successfully added to your shopping cart.
```

Nota: Há um espaço antes de `was`.

Se você estiver tentando construir este cenário para seu próprio aplicativo da web, seu site deve ter um conjunto diferente de tags que aparecem na resposta que agrupa as informações do produto.

Nota: Antes de continuar, você deve identificar as tags de resposta que agrupam o nome do produto quando incluído no carrinho de compras de seu site. Se você não souber estas informações, é improvável que o evento seja disparado e nenhum dado do relatório esteja presente.

Etapa 1 - Criar Dimensão: Plataforma do Navegador

Uma dimensão é uma parte das informações contextuais que podem ser registradas quando ocorrer um evento. Em nosso exemplo, as informações da plataforma do navegador, como `WinXP`, podem ser configuradas para serem registradas quando ocorrer um evento.

- Posteriormente no cenário, você criará um evento que é acionado quando um produto for incluído no carrinho de compras no aplicativo da web Strauss & Plesser.

Nesta etapa, você cria uma dimensão chamada `Plataforma do Navegador`. Essa dimensão é preenchida pelo atributo da ocorrência `S.O. do navegador`, que é fornecido pelo Tealeaf. Um atributo da ocorrência é um padrão de texto que é detectado na solicitação ou na resposta de uma ocorrência. Neste caso, o atributo da ocorrência S.O. do Navegador está pré-configurado para detectar a presença de um valor que indica o sistema operacional.

- Esse valor é inserido na solicitação por análise estendida do agente do usuário.

Quando esse atributo da ocorrência for detectado, o valor detectado é registrado na dimensão que é configurada nesta etapa.

1. Para abrir o Tealeaf Event Manager, selecione **Configurar** > **Event Manager**.
2. No Gerenciador de Eventos, clique na guia Dimensões.

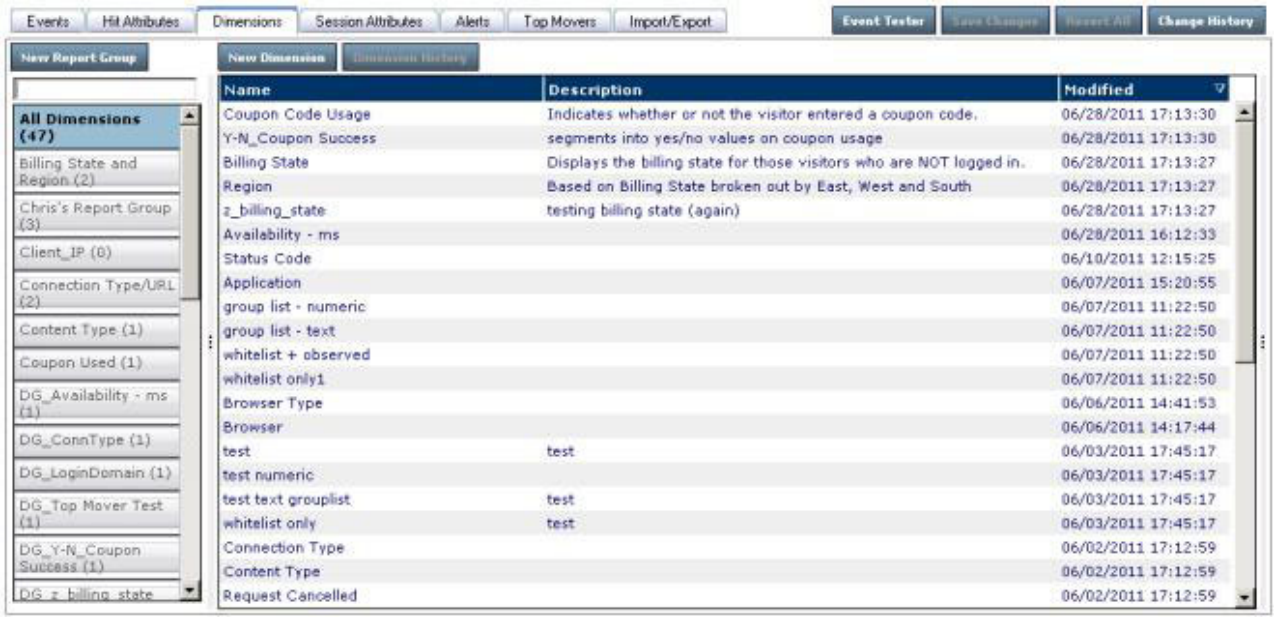


Figura 165. Tealeaf Event Manager - Guia Dimensões

3. Clique em **Nova Dimensão**.
4. Configure as propriedades e os valores a seguir.
   a. Nome: `Plataforma do navegador`
   b. Clique em **Selecionar?**. No seletor Selecionar Item, expanda a categoria Atributos de Ocorrência. Abra `Atributos de Ocorrência do Sistema`. Selecione o atributo da ocorrência `S.O. do Navegador`.

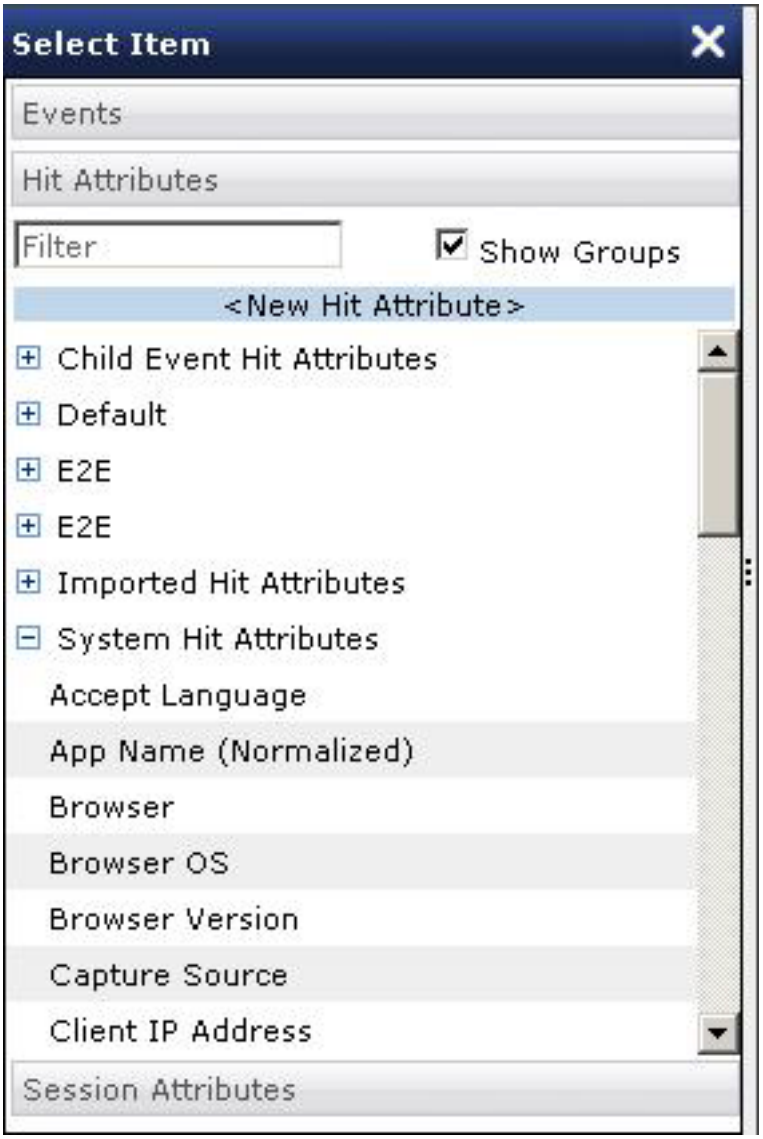


Figura 166. Selecionar Atributo da Ocorrência

c. Na lista suspensa Preenchido com, selecione `Primeiro Valor na Página/Ocorrência`.

d. Deixe os outros valores com suas configurações padrão.

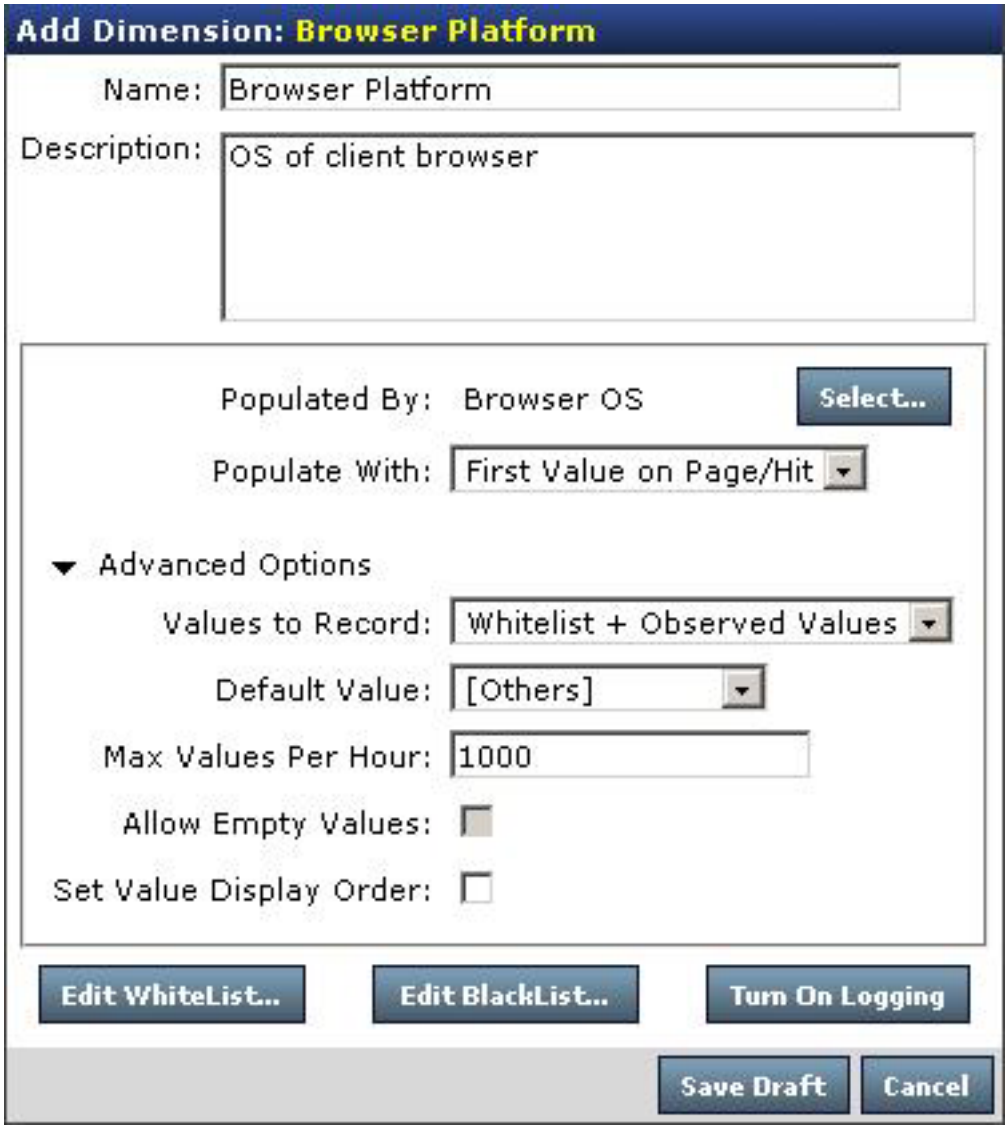


Figura 167. Incluir Dimensão Plataforma do Navegador

5. Para salvar seu rascunho, clique em **Salvar Rascunho**.
6. Para confirmar suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças** na barra de ferramentas.

Resultados Esperados:

A dimensão `Plataforma do Navegador` é criada.

Etapa 1 - Criar Dimensão: Plataforma do Navegador

Esta etapa cria uma dimensão que é chamada `Plataforma do Navegador` a partir de uma atributo da ocorrência existente `S.O. do Navegador`.

- Esse atributo é fornecido pelo Tealeaf.

Uma dimensão é uma parte das informações contextuais que podem ser registradas quando ocorrer um evento. Neste exemplo, quando um evento associado a essa dimensão ocorre, as informações de plataforma do navegador, que

podem incluir entradas para os sistemas operacionais Windows ou Macintosh, também são registradas com o evento para propósitos de relatório.

Nesta etapa, você cria a dimensão que é baseada em um atributo da ocorrência, que é um padrão de texto que é detectado na solicitação ou na resposta de uma ocorrência. Neste caso, o atributo da ocorrência S.O. do Navegador está pré-configurado para detectar a presença de um valor que indica o sistema operacional.

- Esse valor é inserido por análise estendida do agente do usuário.

As etapas a seguir fornecem informações básicas de como criar essa dimensão. Você pode já ter criado, em outro Cenário de Ponta a Ponta, onde mais detalhes são fornecidos.

- Consulte "E2E Scenario - Create Top Products Dashboard" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

1. No Tealeaf Event Manager, clique na guia **Dimensões**.
2. Clique em **Nova Dimensão...**.
3. Digite as seguintes informações:
   - Nome: `Plataforma do navegador`
   - Preenchido pelo Atributo da Ocorrência: `S.O. do Navegador`.

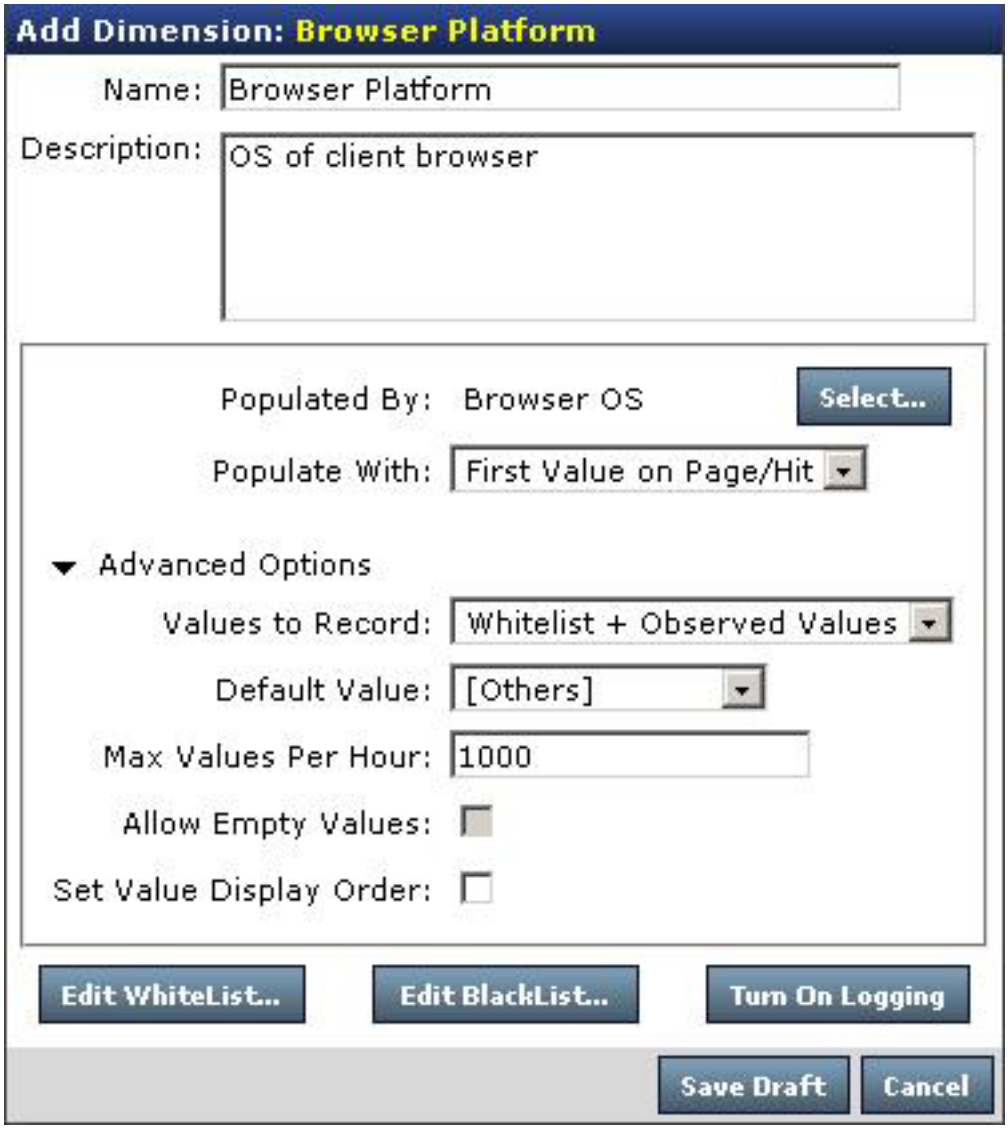


Figura 168. Incluir Dimensão - Plataforma do Navegador

- Clique em **Salvar Rascunho**.
- Consulte "TEM Dimensions Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Resultados Esperados:

A nova dimensão é listada no Gerenciador de Eventos, destacada em vermelho, pois ainda não foi salva no servidor. Ela é salva em uma etapa posterior.

Etapa 3 - Criar Atributo da Ocorrência: Incluir Produto

Nesta etapa, você cria um novo atributo da ocorrência desde o início. Esse atributo da ocorrência (`Incluir Produto`) está configurado para reunir o nome de qualquer produto que é incluído no carrinho de compras.

Em uma etapa anterior, você deve ter adquirido os fragmentos HTML exclusivamente identificáveis que colocam entre colchetes produtos incluídos no carrinho de compras de seu aplicativo da web.

O exemplo abaixo é projetado para o aplicativo da web Strauss & Plesser. Modifique as propriedades abaixo para refletir o padrão de resposta apropriado para seu aplicativo da web.

1. Para abrir o Tealeaf Event Manager, selecione **Configurar** > **Event Manager**.
2. No Gerenciador de Eventos, clique na guia Atributos de Ocorrência.

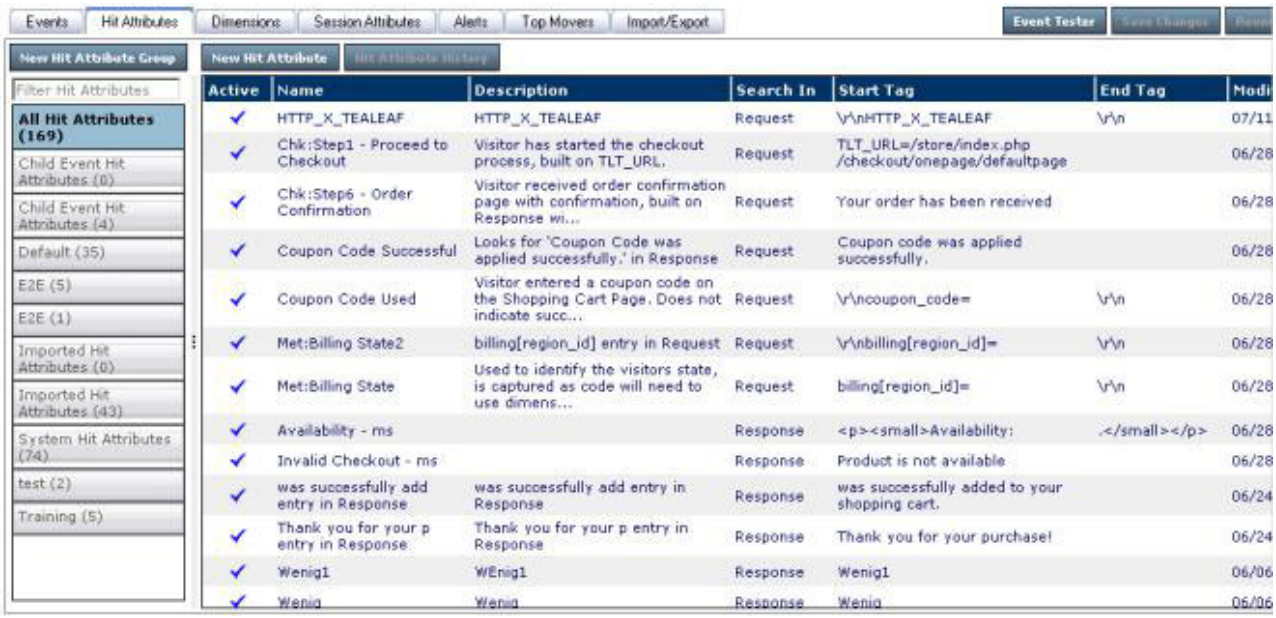


Figura 169. OTealeaf Event Manager – Guia Atributos da ocorrência

3. Clique em **Novo Atributo da Ocorrência**.
4. Configure as propriedades e os valores a seguir.
   a. Nome: `Incluir produto`
   b. Procurar em: `Resposta`
   c. Clique no botão Tag de Início/Tag de Finalização.
   d. As tags a seguir precisam ser modificadas para seu aplicativo da web:
      1) Tag de início para nosso exemplo: `<ul class="messages"><li class="success-msg"><ul><li>`
      2) Tag de finalização para o exemplo: `foi incluído com sucesso em seu carrinho de compras.`

         Nota: Há um espaço antes de `foi`.
   e. Deixe os outros valores como seus valores padrão.

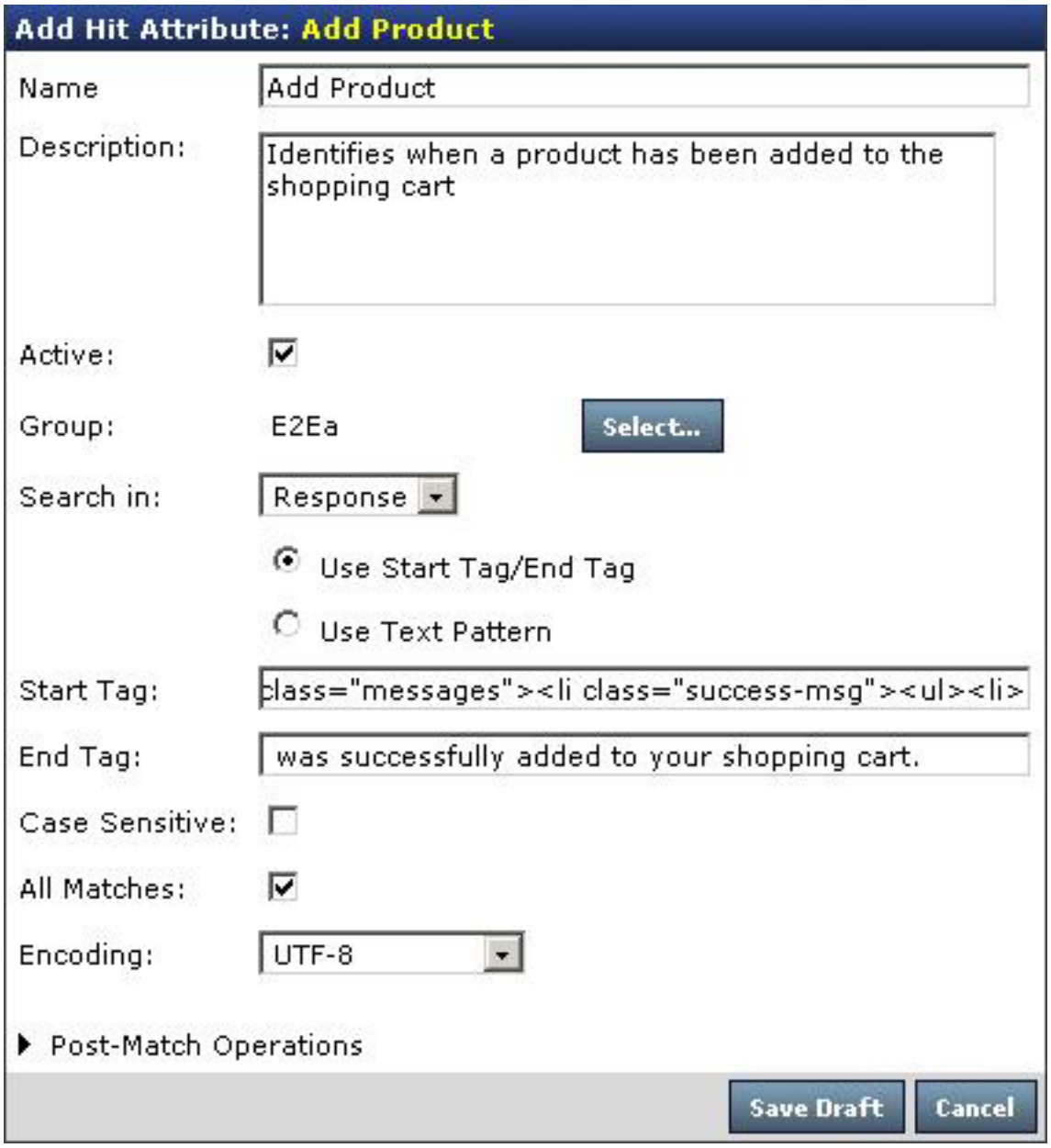


Figura 170. Atributo da Ocorrência Incluir Produto

5. Para salvar seu rascunho, clique em **Salvar Rascunho**.
6. Para confirmar suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças** na barra de ferramentas.

Resultados Esperados:

O Atributo da Ocorrência `Incluir Produto` é criado.

Conceitos relacionados:

"Adquirir Tags de Início e Finalização para Produtos Incluídos" na página 350

Etapa 4 - Criar Dimensão: Produto Incluído

Agora que você criou o atributo da ocorrência `Incluir Produto`, é possível criar uma dimensão para capturar essas informações.

Crie uma dimensão chamada `Produto Incluído`, que é preenchida pelo atributo da ocorrência `Incluir Produto`. Essa dimensão contém a lista de produtos incluídos no carrinho de compras.

1. Para abrir o Tealeaf Event Manager, selecione **Configurar** > **Event Manager**.
2. No Gerenciador de Eventos, clique na guia **Dimensões**.
3. Clique em **Nova Dimensão**.
4. Configure as propriedades e os valores a seguir.
   a. Nome: `Produto incluído`
   b. Preenchido por: Atributo da ocorrência `Incluir Produto`.
   c. Deixe os outros valores como seus padrões.

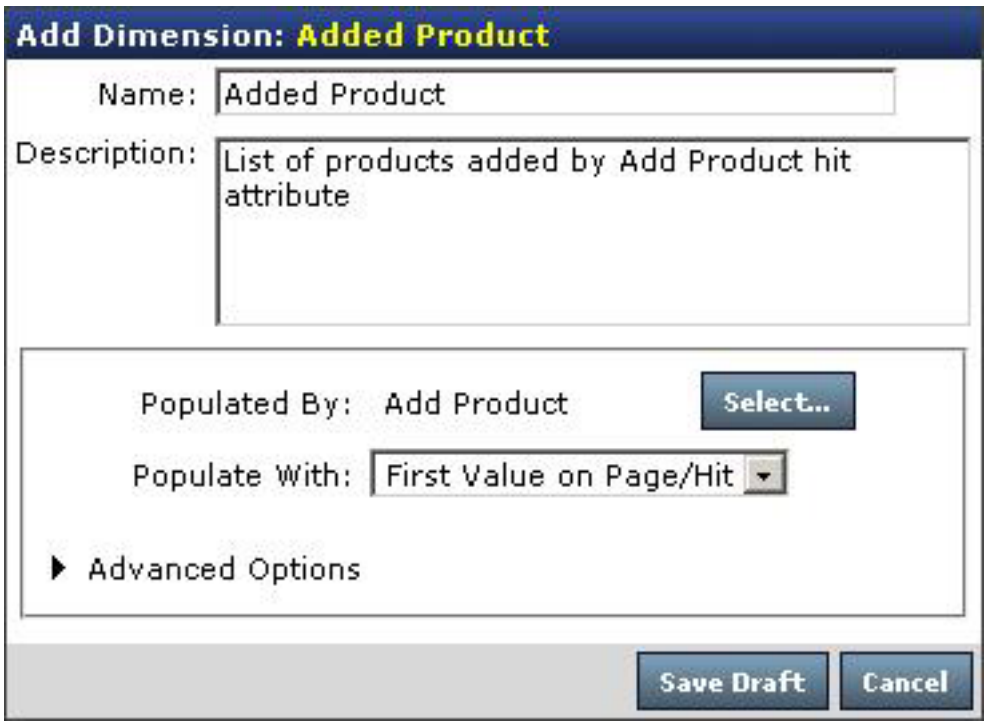


Figura 171. Incluir Dimensão Produto Incluído

5. Para salvar seu rascunho, clique em **Salvar Rascunho**.
6. Para confirmar suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças** na barra de ferramentas.

Resultados Esperados:

A dimensão `Produto Incluído` é criada.

Etapa 5 - Criar Grupo de Relatório: Plataforma do Navegador, Versão e Produto

Neste ponto, você criar três dimensões para capturar três conjuntos de informações de atributos de ocorrência diferentes:

Atributo da Ocorrência
Dimensão Preenchida

S.O. do Navegador
Plataforma do Navegador

Versão do Navegador
Versão do Navegador

Incluir Produto
Produto Incluído

Para ajudar a organizar essas informações, é possível criar um grupo de relatórios para conter as três dimensões.

Um grupo de relatórios é uma estrutura de organização para as dimensões. No Construtor de Relatório do Tealeaf, é possível incluir várias dimensões em um relatório, se elas pertencerem ao mesmo grupo de relatórios. Essa estrutura permite o armazenamento eficiente de dados dimensionais enquanto mantêm a flexibilidade no relatório.

- Um grupo de relatórios pode conter até quatro dimensões.
- Uma dimensão deve pertencer a pelo menos um grupo de relatórios.
- Consulte "Guia Dimensões do TEM " no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Nesta etapa, você cria um novo grupo de relatórios que contém as dimensões Plataforma do Navegador, Versão e Produto.

1. Para abrir o Tealeaf Event Manager, selecione **Configurar** > **Event Manager**.
2. No Gerenciador de Eventos, clique na guia **Dimensões**.
3. Selecione Plataforma do Navegador, Versão do Navegador e Produto Incluído na lista de dimensões.
4. Clique com o botão direito e selecione **Criar Grupo Usando Dimensões**.
5. Configure as propriedades e os valores a seguir.
   a. Nome: Plataforma do Navegador, Versão e Produto

*Figura: Grupo de relatórios Plataforma do Navegador, Versão e Produto.

6. Para salvar seu rascunho, clique em **Salvar Rascunho**.

7. Para confirmar suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças** na barra de ferramentas.

Resultados Esperados:

O grupo de relatórios `Plataforma do Navegador, Versão e Produto` é criado com três dimensões.

Etapa 6 - Criar Evento: Incluir Produto

Agora, é possível criar o evento `Incluir Produto`, que é acionado sempre que o atributo da ocorrência `Incluir Produto` for detectada. Portanto, sempre que um visitante incluir um produto no carrinho de compras, esse evento será acionado, o que permite que você controle o número de produtos incluídos. O valor a registrar é a contagem desses produtos.

Quando o evento é associado ao grupo de relatórios `Plataforma do Navegador, Versão e Produto`, as informações contextuais contidas nessas dimensões também são gravadas na sessão sempre que o evento for registrado. Portanto, essas informações contextuais estão disponível para propósitos de relatório.

1. Para abrir o Tealeaf Event Manager, selecione **Configurar** > **Event Manager**.
2. No Event Manager, clique na guia Eventos.
3. Clique em **Novo Evento**.
4. Configure as propriedades e os valores a seguir.
   a. Para o Resumo do Evento:
      1) Nome: `Incluir produto`
      2) Avaliar em: `Cada ocorrência`
      3) Tipo de valor: `Somente contagem`
   b. Para a etapa Condição:
      1) Selecione Atributo da ocorrência: `Incluir produto`
      2) Verifique se `Atributo da Ocorrência Localizado` e `IsTrue` estão selecionados.

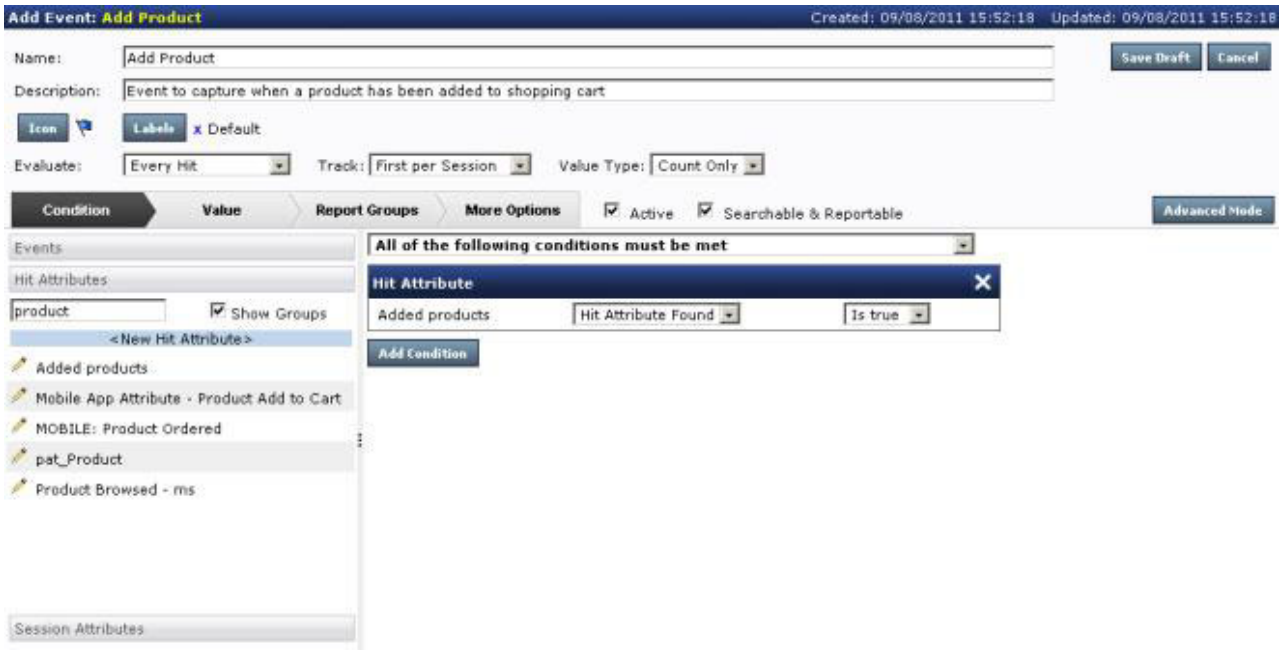


Figura 172. Incluir Evento do Produto - Etapa Condição

c. Para a etapa Valor, nenhuma configuração adicional é necessária.

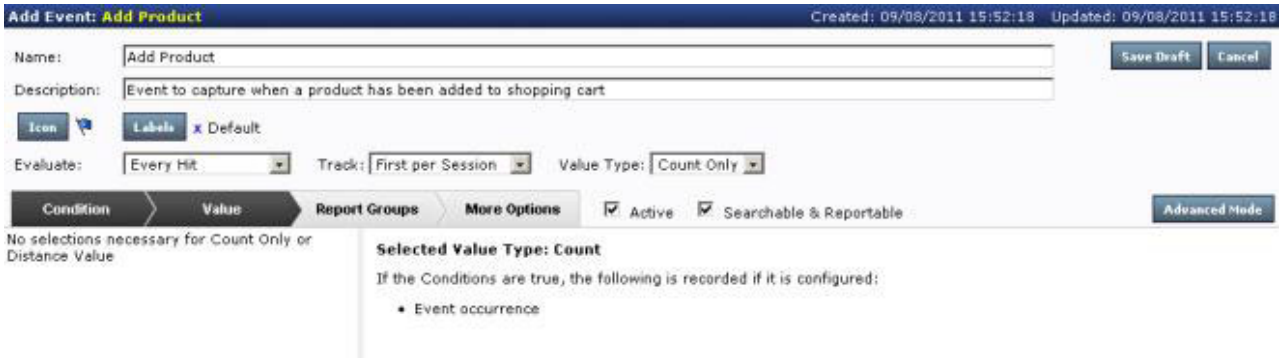


Figura 173. Incluir Evento do Produto - Etapa Valor

d. Para a etapa Grupos de Relatórios:

1) Selecione **Grupo de Relatórios**: `Plataforma do Navegador, Versão e Produto`

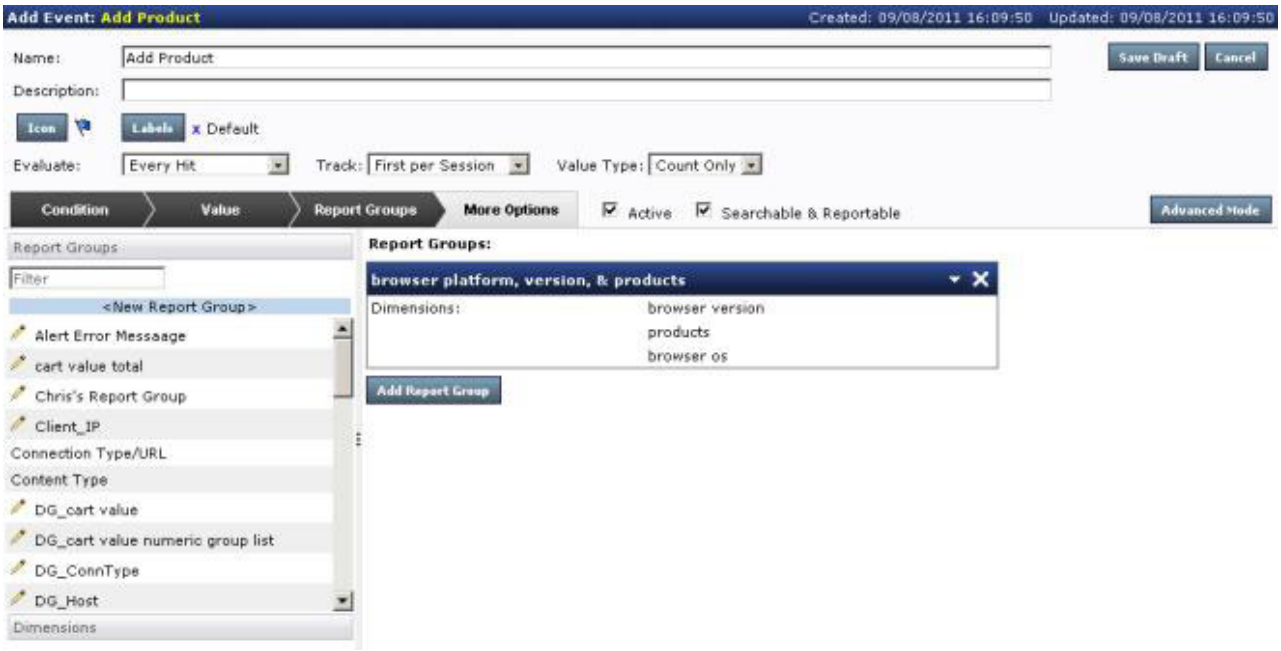


Figura 174. Incluir Evento do Produto - Etapa Grupos de Relatórios

e. Para a etapa Mais Opções, nenhuma configuração adicional é necessária.

5. Para salvar seu rascunho, clique em **Salvar Rascunho**.
6. Para confirmar suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças** na barra de ferramentas.

Resultados Esperados:

O novo evento é incluído na lista.

Etapa 7 - Localizar Sessões com Novos Objetos

Você criou todos os objetos de dados para esse cenário.

À medida que novas ocorrências estão sendo processadas, esses objetos estão sendo identificados nelas e armazenados no banco de dados. No entanto, leva pelo menos uma hora antes que os dados possam aparecer em um relatório. Um dia completo de dados não estará disponível até o dia seguinte.

Nesse ínterim, é possível localizar as sessões que contém o evento `Incluir Produto` e, em seguida, testar a presença desses objetos na sessão.

1. No Portal, selecione **Procurar** > **Sessões Ativas**.
2. A tela Procura da Sessão Ativa é exibida.
3. No painel esquerdo, clique no painel Campos Básicos de Procura.
4. Clique no link Eventos. Um critério de procura de eventos é incluído nos termos de procura.
   a. Clique em **<Selecionar um Evento**.
   b. No Seletor de Eventos, expanda a etiqueta de evento que contém o evento `Incluir Produto`. Clique no evento e, em seguida, clique em **Selecionar**. O evento é incluído no termo de procura.
   c. Não selecione um valor de dimensão. Deixe-o como **<Qualquer Dimensão>**.

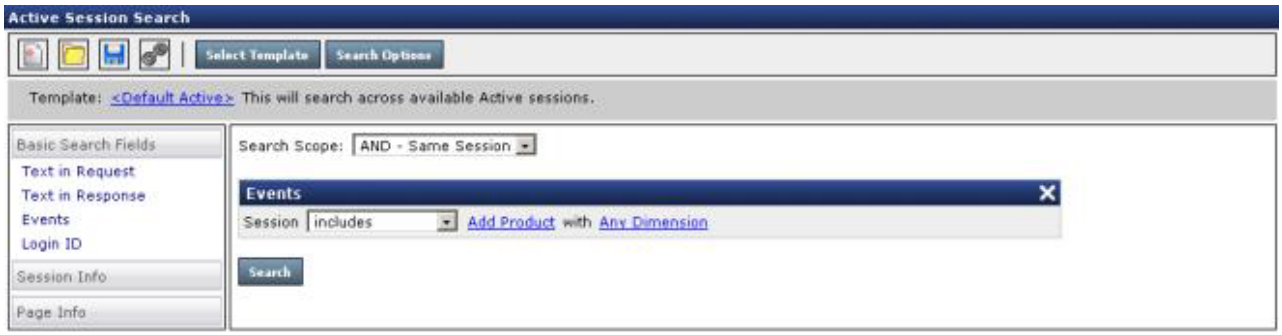


Figura 175. Procurando Sessões Ativas para o Evento Incluir Produto

5. Clique em **Procurar**.

Resultados Esperados:

Os resultados da procura incluem todas as sessões atualmente ativas em que o evento `Incluir Produto` foi detectado.

Nota: Se nenhum resultado de procura for retornados, é possível que nenhum visitante tenha incluído um produto em seu carrinho de compras desde que o evento foi criado. Talvez seja necessário aguardar um tempo. Ou, é possível navegar pelo site para incluir seu próprio produto em seu carrinho de compras.

Etapa 8 - Testar Sessão para a Presença de Outros Objetos

Após ter localizado uma sessão na qual o evento `Incluir Produto` está localizado, é possível enviar o evento ao Testador de Eventos para verificar a presença de outros objetos que você criou.

O Event Tester é uma ferramenta baseada no Portal para testar a presença de eventos e atributos da ocorrência em dados da sessão reais capturados pelo Tealeaf. Para usar o Testador de Evento, você localiza uma sessão de teste válida por meio do Portal, marca os eventos e os atributos de ocorrência para os quais deseja testar e, em seguida, visualiza os resultados.

1. Na lista de sessões ativas retornadas, localize uma sessão que contenha pelo menos algumas ocorrências. Na linha da sessão, clique no ícone do Testador de Evento ( ).
2. No diálogo, você pode querer alterar a Descrição para algo mais fácil localizar, como `Sessão de Teste - Incluir Produto`. Clique em **Enviar a Testador de Evento**. Clique em **OK** para ir imediatamente ao Testador de Evento.
3. No **Testador de Evento**, clique no botão de opções Da Sessão e verifique se sua sessão foi selecionada. Clique em **Avançar**.
4. Na guia **Selecionar Eventos**, clique na etiqueta de evento que contém o evento `Incluir Produto`. Clique duas vezes no evento para incluí-lo na lista de eventos testados. Não selecione quaisquer outros eventos.

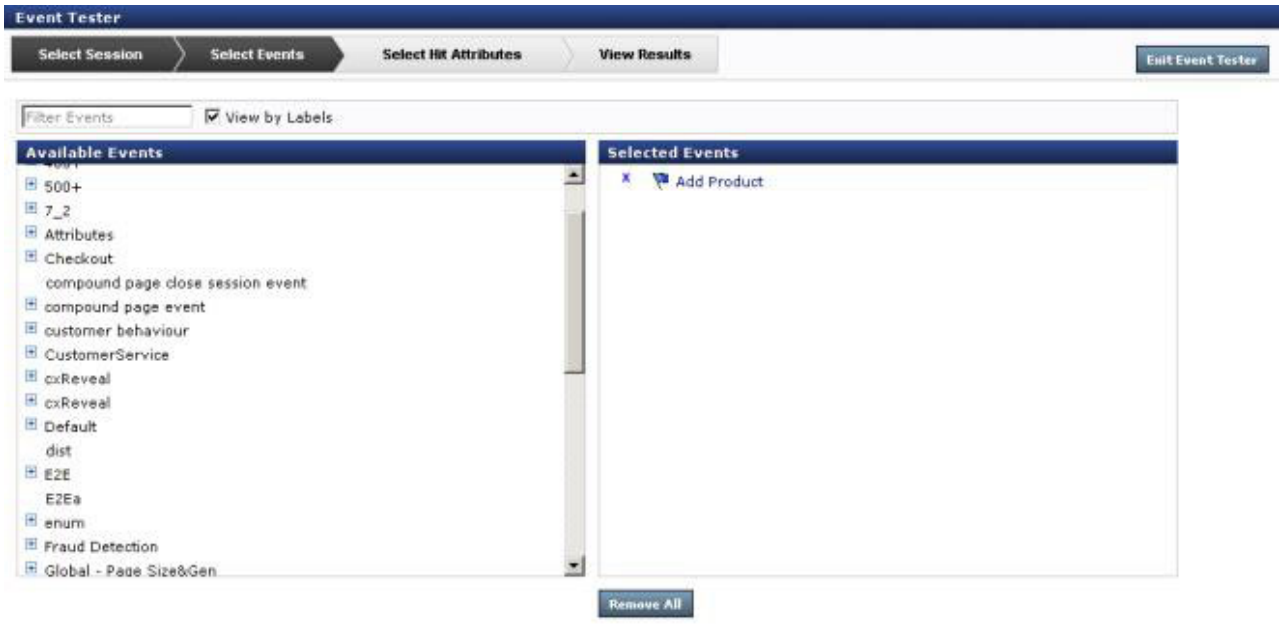


Figura 176. Testador de Evento - Evento Incluir Produto Selecionado

5. Clique na guia **Atributos de Ocorrência**.
6. Inclua os atributos de ocorrência a seguir:
   a. Atributos de Ocorrência do Sistema > S.O. do Navegador
   b. Atributos de Ocorrência do Sistema > Versão do Navegador

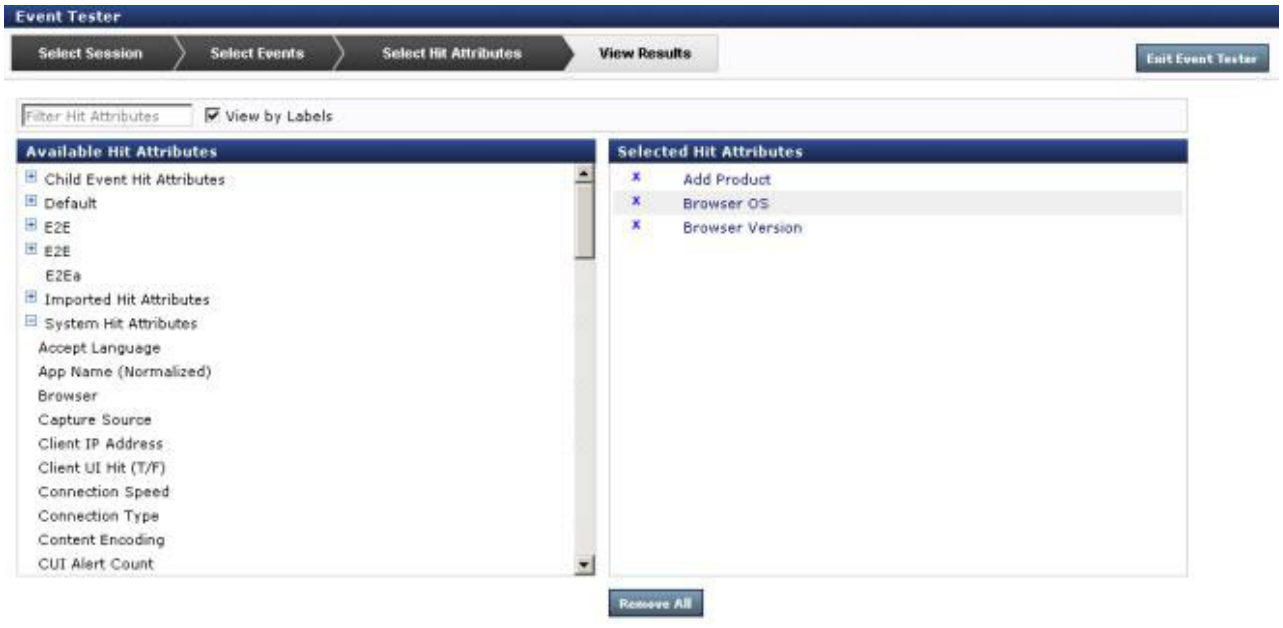


Figura 177. Testador de Evento - Novos Atributos de Ocorrência Selecionados

7. Clique na guia **Visualizar Resultados**.
   a. Expanda o nó Eventos para exibir o evento `Incluir Produto`.
   b. Expanda o nó para uma das páginas na qual o evento foi disparado.
   c. Abra o grupo de relatórios `Plataforma do Navegador, Versão e Produto`.

d. Os valores para as dimensões `Plataforma do Navegador`, `Versão do Navegador` e `Produto Incluído` são exibidos.
e. De forma semelhante, é possível expandir o nó Atributos de Ocorrência para exibir as instâncias detectadas dos três atributos de ocorrência subjacentes, que são usados para preencher as dimensões.

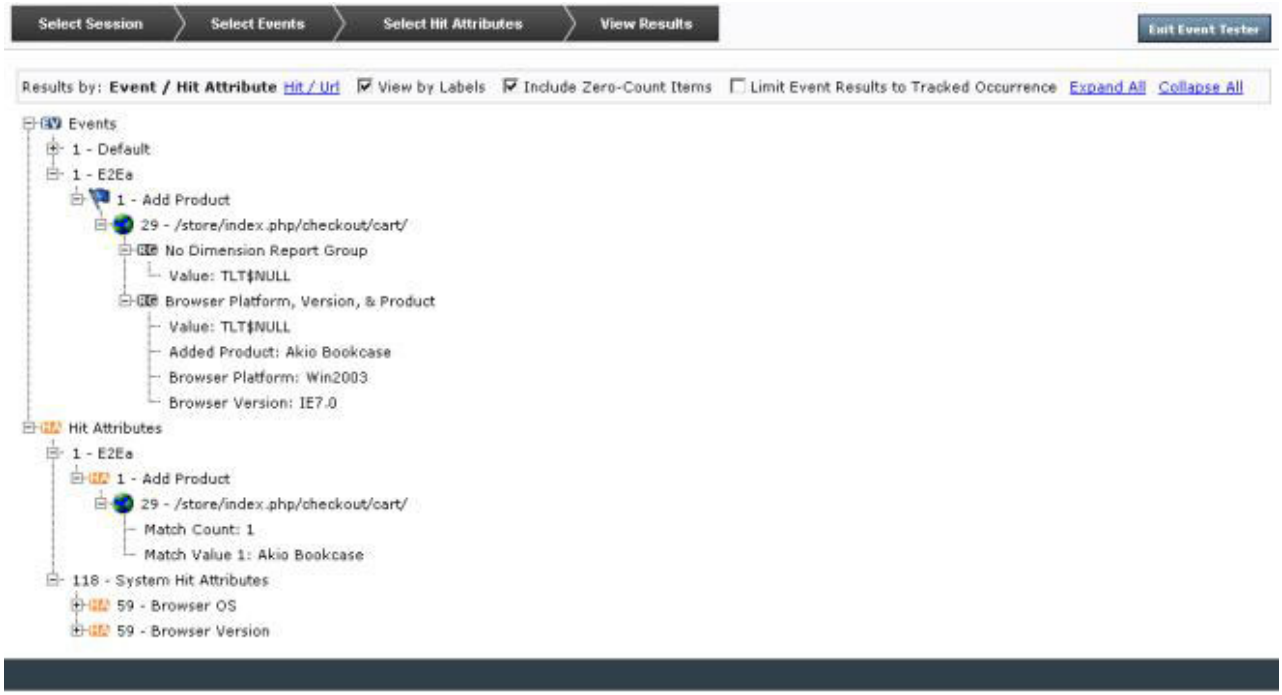

Select Session
Select Events
Select Hit Attributes
View Results
Exit Event Tester
Results by: Event / Hit Attribute Hit / Url View by Labels Include Zero-Count Items Limit Event Results to Tracked Occurrence Expand All Collapse All
Events
1 - Default
1 - E2Ea
1 - Add Product
29 - /store/index.php/checkout/cart/
No Dimension Report Group
Value: TLT$NULL
Browser Platform, Version, & Product
Value: TLT$NULL
Added Product: Akio Bookcase
Browser Platform: Win2003
Browser Version: IE7.0
Hit Attributes
1 - E2Ea
1 - Add Product
29 - /store/index.php/checkout/cart/
Match Count: 1
Match Value 1: Akio Bookcase
118 - System Hit Attributes
59 - Browser OS
59 - Browser Version

Figura 178. Testador de Evento - Resultados do Teste

Resultados Esperados:

Os atributos de ocorrência, as dimensões e os eventos criados estão disparando adequadamente nas sessões capturadas.

Etapa 9 - Criar Relatório: Produto Incluído

Depois de validar os objetos de dados criados e esperar que os dados se acumulem para propósitos de relatório, é possível criar um relatório que usa o evento `Incluir produto` no Tealeaf Report Builder.

O Tealeaf Report Builder permite que usuários do Tealeaf criem relatórios ad-hoc a partir de eventos, dimensões e proporções que eles criam por meio do Portal. Essa ferramenta de fácil utilização fornece recursos para arrastar e soltar para criação de relatório, filtragem e análise de drill down.

1. Para abrir o Construtor de Relatório do Tealeaf, selecione **Analisar** > **Construtor de Relatório** no menu do Portal.
2. No Construtor de Relatório, clique no botão **Criar Novo** na barra de ferramentas.
3. Inclua o evento `Incluir Produto`:
   a. No painel à esquerda, clique em **Incluir Evento**.
   b. No **Seletor de Eventos**, expanda a etiqueta de evento em que o evento Incluir Produto está armazenado.

c. Clique na caixa de seleção ao lado do evento **Incluir Produto**.

Figura 179. Incluindo o Evento Incluir Produto

4. No Construtor de Relatório, clique em **Incluir Evento**. Selecione `Incluir Produto`

Resultados Esperados:

Os dados do evento `Incluir Produto` são incluídos em um novo relatório.

Etapa 10 - Colocar Produto Incluído no Eixo X

Após o relatório ser criado, é possível usar as dimensões associadas no grupo de relatórios `Plataforma do Navegador`, `Versão` e `Produto` para filtrar os resultados para mostrar os produtos incluídos que são baseados na plataforma do navegador, na versão do navegador e, especificamente. nos produtos incluídos para seus visitantes.

Para filtrar com base no produto, inclua a dimensão `Produto Incluído` no eixo X.

1. No Construtor de Relatório, clique na guia **Dimensões** no painel esquerdo.
2. Clique na dimensão **Incluir Produto** e arraste-a para o eixo X.

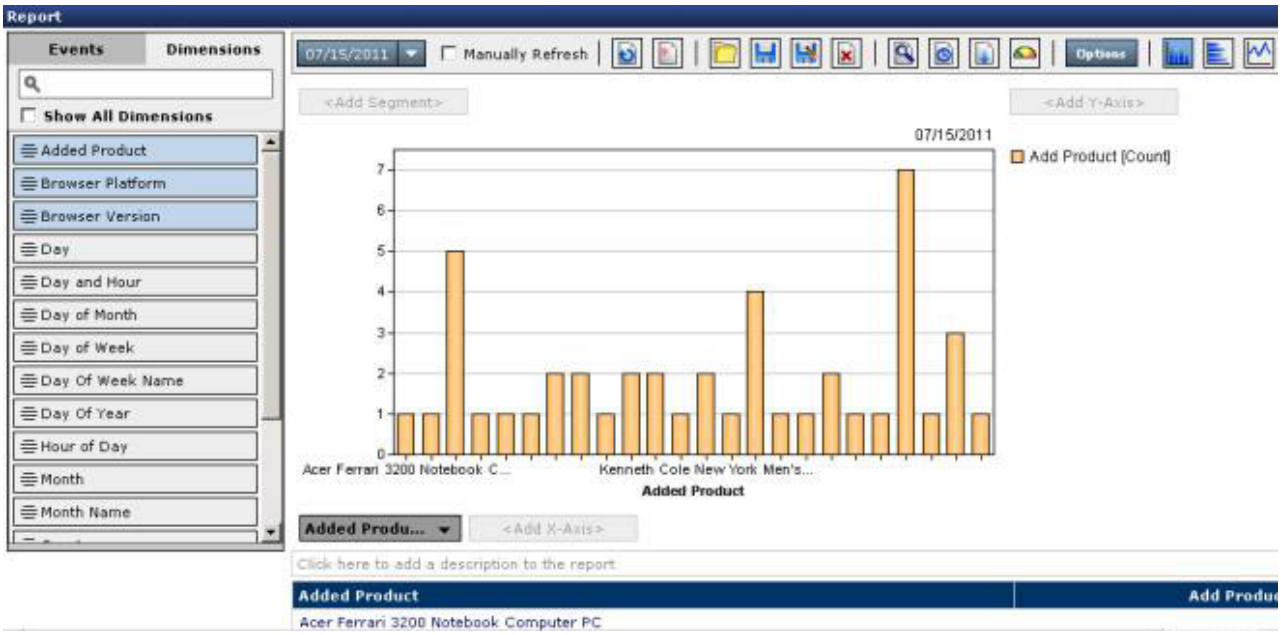


Figura 180. Construtor de Relatório - Dimensão Produto Incluído

Resultados Esperados:

O Relatório é alterado para incluir a dimensão `Incluir Produto`.

Etapa 11 - Configurar Dimensão Produto Incluído para Mostra 5 Superiores

Agora é possível filtrar a dimensão para mostrar somente os valores de dimensão superior. Como estamos mais interessados nos comportamentos dos produtos superiores, essa filtragem permite-nos remover os produtos menores do relatório para que possamos focar os produtos mais importantes em nosso portfólio.

1. Clique no menu suspenso `Produto Incluído` e selecione **Filtro**.
2. Para o Modo de Filtro, selecione `N Superiores`.
3. Configure o filtro de dimensão: `Incluir somente os valores superiores por ocorrência`.
4. Configure Número Máximo de Valores a Exibir: `5`.

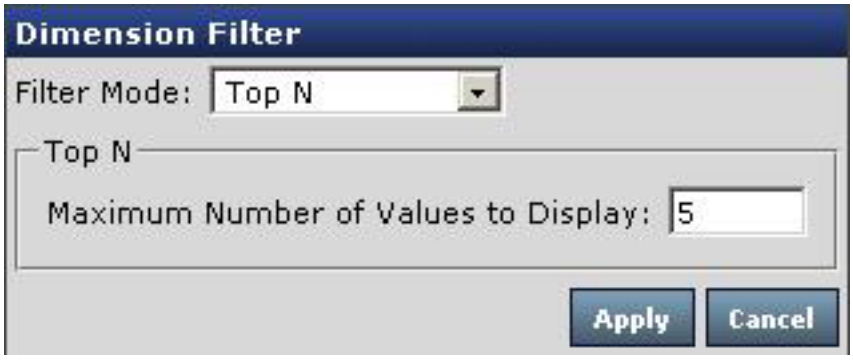


Figura 181. Construtor de Relatório - Filtrar Dimensão Produto Incluído

5. Clique em **Apply (Incluir)**.

Resultados esperados:

O Relatório mostra somente os cinco valores superiores.

Etapa 12 - Segmento para Mostrar Somente WinXP para a Plataforma do Navegador

É possível filtrar o relatório em um nível global aplicando uma dimensão como o segmento do relatório.

- No Construtor de Relatório, um segmento pode ser aplicado para filtrar os dados em um nível global.

Suponhamos que você esteja interessado nos produtos superiores vendidos para usos do Windows XP. Nas etapas a seguir, você aplica um segmento ao relatório para exibir somente as adições ao carrinho de compras que foram iniciadas por visitantes usando o Windows XP.

1. No Construtor de Relatório, clique na guia **Dimensões** no painel esquerdo.
2. Clique na dimensão `Plataforma do Navegador` e arraste-a para o Segmento.
3. A `Plataforma do Navegador` é incluída como o segmento do relatório.
4. Clique no menu suspenso `Plataforma do Navegador` e selecione **Filtro**.
5. Para o Modo de Filtro, selecione `Filtrar por Valor`.
6. Selecione `Incluir Somente Valores Selecionados`.
7. Clique em **Incluir Valores**.
8. Selecione **Todos os Valores**.
9. Todos os valores estão disponíveis para seleção. Selecione `WinXP`.

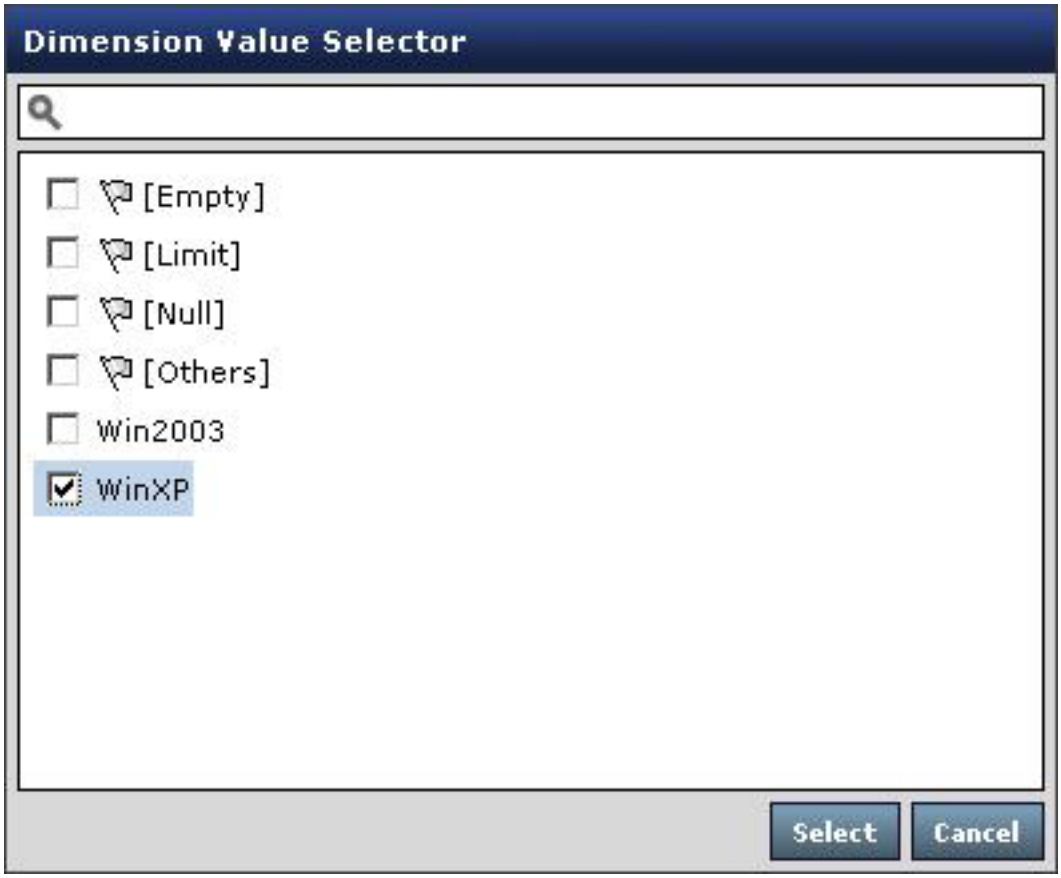


Figura 182. Selecionando a Plataforma WinXP

10. Clique em **Apply (Incluir)**.

Resultados Esperados:

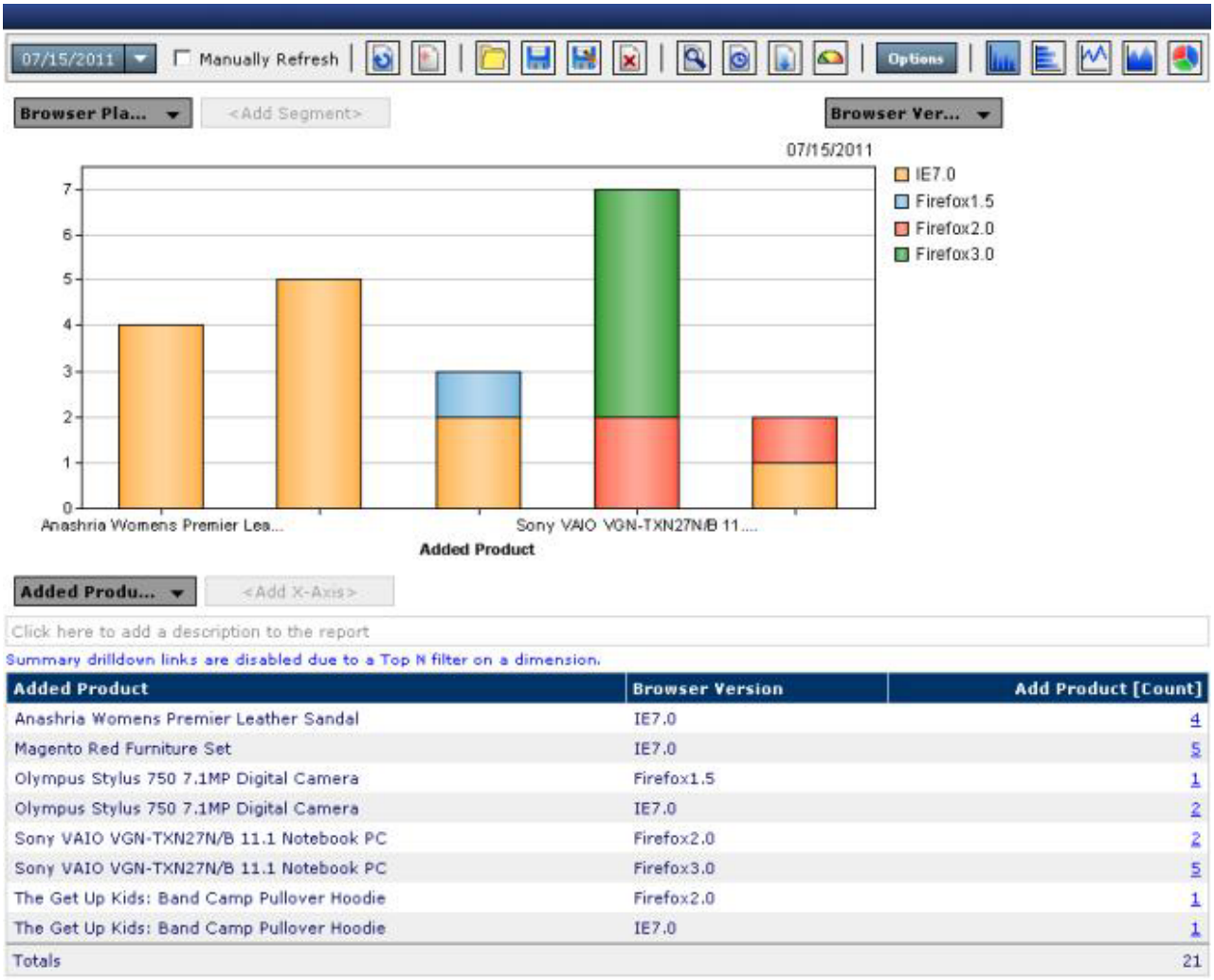
O relatório agora mostra dados somente para a plataforma WinXP do navegador.

Etapa 13 - Colocar Versão do Navegador no Eixo Y

Também é possível aplicar dimensão que esteja passando por filtragem para o eixo Y do relatório, também. Essa filtragem cria gráficos empilhados nos quais os dados exibidos são divididos com base nos valores dimensionais incluídos no eixo Y.

Nas etapas abaixo, a dimensão `Versão do Navegador` é aplicada ao eixo Y para mostrar quebras empilhadas de versões individuais do navegador que são usadas ao incluir produtos.

1. No Construtor de Relatório, clique na guia **Dimensões** no painel esquerdo.
2. Clique na dimensão `Versão do Navegador` e arraste-a para o Segmento.
3. A `Versão do Navegador` é incluída como a dimensão do eixo Y.



Added Product	Browser Version	Add Product [Count]
Anashria Womens Premier Leather Sandal	IE7.0	4
Magento Red Furniture Set	IE7.0	5
Olympus Stylus 750 7.1MP Digital Camera	Firefox1.5	1
Olympus Stylus 750 7.1MP Digital Camera	IE7.0	2
Sony VAIO VGN-TXN27N/B 11.1 Notebook PC	Firefox2.0	2
Sony VAIO VGN-TXN27N/B 11.1 Notebook PC	Firefox3.0	5
The Get Up Kids: Band Camp Pullover Hoodie	Firefox2.0	1
The Get Up Kids: Band Camp Pullover Hoodie	IE7.0	1
Totals		21

Figura 183. Construtor de Relatório - Relatório Concluído

4. Antes que possa incluir o relatório, você deve salvá-lo. Na barra de ferramentas, clique no ícone **Salvar** ( ). Insira um título para o relatório e clique em **Salvar**.

Resultados Esperados:

O relatório agora mostra dados da `Versão do Navegador` como a dimensão do eixo y.

Etapa 14 - Incluir o Relatório em um Painel

Após o relatório ser salvo no Construtor de Relatório, é possível incluir o relatório criado como um componente em um painel existente. Esta etapa permite visualizar esse relatório no Portal para fácil revisão e, se necessário, fazer drill down até o relatório e seus dados e sessões subjacentes.

1. Se ainda não tiver feito, clique no ícone **Salvar** na barra de ferramentas para salvar o relatório.

2. Quando o relatório estiver configurado a seu gosto no Construtor de Relatório, clique no ícone **Incluir Relatório no Painel** ( ) na barra de ferramentas.
3. No diálogo Incluir Relatório no Painel, configure as propriedades e valores a seguir:
   a. Exibir: Selecione `Gráfico` para mostrar o gráfico ou `Tabela` para mostrar a grade de dados.
   b. Drilldown: Selecione `Ativado` para permitir que os visualizadores do painel realizem drill down para exibir o relatório no Tealeaf Report Builder.
   c. Guia de Destino: No Seletor, navegue para selecionar um painel e a guia dentro dele na qual deseja incluir o relatório.

Figura 184. Incluindo Relatório em um Painel

4. Clique em **Criar**.

Resultados Esperados:

O relatório é incluído como um componente na guia do painel selecionada.

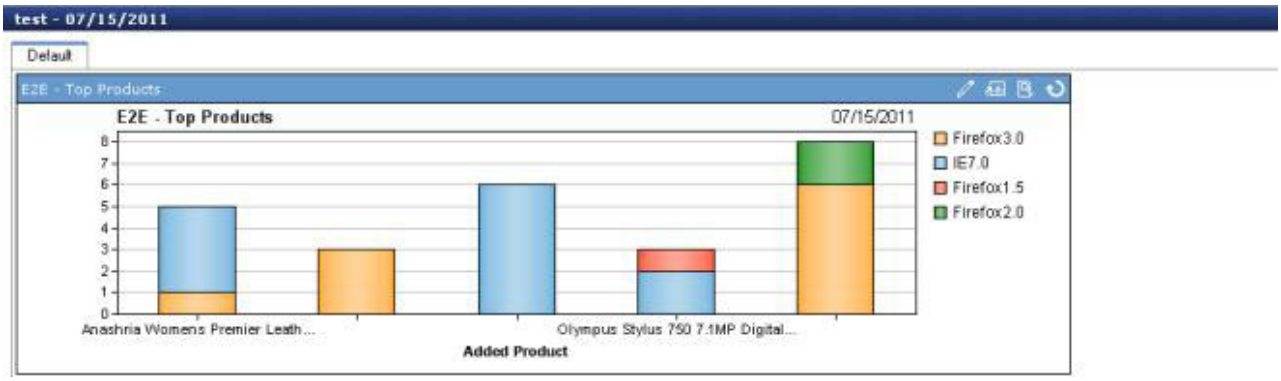


Figura 185. Produtos Principais no Painel

Conforme necessário, painéis podem ser exportados do sistema e enviados por email a destinatários selecionados.

Cenário E2E – Obtendo valor do Tealeaf em uma hora

Essas informações destinam-se a fornecer ao usuário novato do Tealeaf um cenário simples e claro para introdução ao Tealeaf. Ao percorrer este cenário, é possível adquirir informações valiosas sobre seu aplicativo da web, que se pode publicar a outras partes interessadas em sua organização. Não é necessário ter experiência anterior com o Tealeaf para seguir esse cenário.

Este cenário é destinado à leitura do início ao fim. Em outra janela do navegador, é possível executar as etapas por meio do Tealeaf Portal para concluir o cenário.

A Série de Informações Básicas de Criação de Eventos

Essa seção faz parte de uma série de eventos e relatórios no Tealeaf, que explora os objetos de dados usados para criar eventos e como os eventos são os marcadores fundamentais para relatórios em seu aplicativo da web.

Nota: Essas seções devem ser revisadas na ordem listada abaixo.

Tabela 37. A Série de Informações Básicas de Criação de Eventos

1	**Cenário E2E – Obtendo valor do Tealeaf em uma hora**	**Para usuários novatos, esse cenário descreve como usar o Tealeaf Portal para explorar eventos fornecidos pelo Tealeaf, que já estão rastreando atividades em seu aplicativo da web.** **Nota:** Novos usuários do Tealeaf devem começar aqui.
Ordem	Seção	Descrição
2	"Attribute Basics" no *IBM Tealeaf Discovering Tealeaf Guide*	Visão geral de atributos de ocorrência e de atributos de sessão, que são mecanismos básicos para rastreamento de dados em sessões de seu aplicativo da web.
3	"Event Basics" no *IBM Tealeaf Discovering Tealeaf Guide*	Visão geral de como criar eventos, que se apoiam em parte em atributos, para registrar atividades em dados da sessão.
4	"Dimension Basics" no *IBM Tealeaf Discovering Tealeaf Guide*	Visão geral de como criar e usar dimensões, que são objetos de dados contextuais armazenados quando um evento ocorre.
5	"Reporting Basics" no *IBM Tealeaf Discovering Tealeaf Guide*	Quando todos os cenários acima tiverem sido concluídos, é possível aplicar esses objetos a relatórios por meio do Tealeaf Report Builder.

Pré-requisitos

- Nenhuma experiência anterior necessária

  Você pode achar útil ler sobre as informações básicas do Tealeaf.

- O Tealeaf deve estar operacional e reunindo dados por pelo menos um dia antes do início deste cenário.
- Você deve ter uma conta de usuário para o Tealeaf Portal. Essa conta requer acesso aos recursos a seguir.
  1. Construtor de Relatório do Tealeaf
  2. Relatório de Atividades de Eventos
  3. Reprodução Baseada em Navegador
  4. Procura drill down
  – Para obter mais informações, entre em contato com o administrador do Tealeaf. Se você tiver uma conta, mas não tiver certeza de suas permissões, elas são explicadas em detalhes no cenário.

Objetivos do Cenário

Este cenário é projetado para identificar instâncias de um ou mais tipos de erros importantes que seu aplicativo da web pode estar emitindo. É possível usar o Tealeaf para controlar as contagens desses erros ao longo do tempo, gerar relatórios que são contagens de medição, limitar os critérios, localizar as sessões afetadas e, em seguida, reproduzi-las para ver o que realmente aconteceu durante a sessão do visitante. Essas informações podem ser fornecidas aos desenvolvedores para auxiliar na medição do impacto e localização da origem do problema.

- Por meio do Tealeaf, também é possível monetizar o impacto. No fim do cenário, mais informações são fornecidas sobre como fazer isso.

Sempre que uma solicitação é feita a partir de um navegador para um servidor, o servidor retorna uma resposta que inclui o código de status do HTTP, que indica a categoria da resposta. Por exemplo, se você inserir http://www.tealeaf.com e consultar a página inicial do website corporativo do Tealeaf, o código de status retornado na resposta será `200 OK`, que significa que a solicitação resultou com sucesso em uma resposta válida e completa. Aqui estão alguns outros códigos de status de interesse:

Código de Status:	**Descrição**
200	Tudo está bem.
404	O conteúdo solicitado não foi localizado
500	Erro no servidor interno. Algo aconteceu no lado do servidor que impediu que a resposta fosse entregue.

Há muito mais códigos de status do HTTP, mas os códigos acima são de interesse para propósitos deste cenário.

Os erros `404` e `500` são de interesse da equipe de desenvolvimento da web. Um erro `404` significa que o conteúdo que foi solicitado ainda não pode ser localizado pelo navegador e retornado para exibição para o visitante. Esses erros podem ser causados por uma série de problemas, todos os quais os desenvolvedores devem estar cientes.

- Você pode ter a experiência de visitar uma página da web e receber um erro "Página Não Localizada". Essas páginas são categorizados como páginas de código de status de HTTP 404.

Da mesma forma, um erro `500` indica que algo interno com o servidor falhou. Pode haver alguma parte do aplicativo do servidor da web, uma parte do código que os desenvolvedores criaram ou outro problema.

Embora o Tealeaf não possa inspecionar o servidor da web para decifrar o problema, é possível usar o Tealeaf para controlar as ocorrências desses erros ao longo do tempo, gerar relatórios que são contagens de medição em critérios mais limitados, localizar sessões afetadas e, em seguida, reproduzi-las para ver o que realmente aconteceu durante a sessão do visitante. Essa sessão pode, então, ser fornecida aos desenvolvedores para ajudar a localizar o problema.

No final deste cenário, você deve ter informações úteis para fornecer aos seus desenvolvedores esses códigos de erro e sua frequência conforme experimentados pelos visitantes em seu site.

Vamos iniciar.

Efetuando Login no Portal

Para a maioria dos usuários do Tealeaf, o portal é o local a ser acessado para obter todas as informações do Tealeaf. O Portal é um aplicativo baseado na web por meio do qual é possível interagir com aplicativos e bancos de dados do Tealeaf. Esta interface permite concluir as atividades mais comuns de usuários do Tealeaf.

Através do Portal, é possível executar as seguintes ações básicas:

- Relatório: Revise ou gere relatórios, pontuações, painéis e alertas.
- Procura: Procure sessões que atendem um conjunto especificado de critérios.
- Reprodução: Reproduza uma sessão selecionada, testando-a como o visitante que criou a sessão originalmente a testou.

Nesse cenário, você irá executar todas as ações acima por meio do Tealeaf Portal.

Etapas: Conclua as etapas a seguir para efetuar login no Portal.

1. Em seu navegador da web, insira o endereço do Tealeaf Portal para sua empresa. Esse endereço está no seguinte padrão:

   ```
   http://TealeafPortalServer/portal
   ```

   em que

   O `TealeafPortalServer` é a máquina que hospeda o aplicativo da web do portal.

   - Se não souber essas informações, entre em contato com o administrador do Tealeaf. Talvez você queira ler até o fim desta seção, que também descreve as permissões necessárias para a sua conta.
2. Insira o nome de usuário e a senha da sua conta do Tealeaf. Clique em **Login**.

   Nota: Dependendo de como seu Portal estiver configurado, você poderá ser automaticamente efetuar login no Portal sempre que visitá-lo a partir do desktop.
3. O Portal é exibido. Ele deve ser semelhante ao seguinte. A página exibida pode ser diferente para seu Portal.

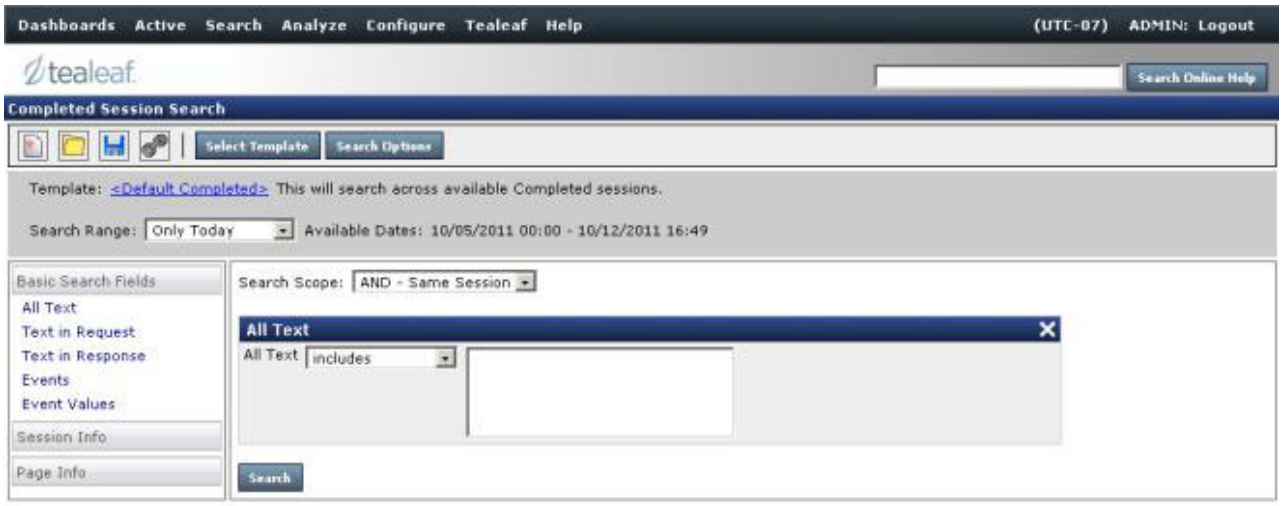


Figura 186. Tealeaf Portal

Agora você está com login efetuado.

Conceitos relacionados:

"Efetuando login no Tealeaf Portal" na página 21

Permissões Necessárias

Antes de continuar com este cenário, você deve verificar se é possível acessar todos os itens de menu a seguir no menu Portal, que é exibido na parte superior da imagem acima:

- **Analisar** > **Atividade de Evento**
- **Analisar** > **Construtor de Relatório**

Se você não vir esses itens de menu, entre em contato com seu administrador do Tealeaf para saber como ativar o acesso a eles.

Verificar a Atividade do Evento

O Portal fornece acesso a muitos relatórios do Tealeaf e criados pelo usuário sobre atividades e desempenho de aplicativos da web, bem como o uso e atividades do sistema Tealeaf.

Para este cenário, começamos com o relatório de Atividades do Evento. Este relatório indica o número de ocorrências de todos os eventos atualmente ativos por um período selecionado. Para começar, selecione **Analisar** > **Atividade do Evento** no menu Portal.

Nota: Mais tarde, sinta-se à vontade para explorar o conteúdo dos menus Painéis, Ativo, Analisar e **Tealeaf**.

- Alguns desses menus não podem estar disponíveis a você, devido a limitações de permissões e licenças.

No Tealeaf, um evento é uma ocorrência de um padrão de dados no fluxo de dados capturado. Neste cenário, estamos procurando a ocorrência do evento `HTTP 404 - Not Found`, que procura por um padrão de dados especificado. Se esse padrão for localizado, a contagem de ocorrências será incrementada.

É possível ver as contagens no relatório de Atividades do Evento.

Etapas: Para revisar o relatório de Atividades do Evento, conclua as etapas a seguir.

1. No menu Portal, selecione **Analisar** > **Atividade do Evento**.
2. O relatório de Atividades do Evento é exibido.

Dashboards Active Search Analyze Configure Tealeaf Help
(UTC-07) ADMIN: Logout
tealeaf
Search Online Help
Event Activity
10/12/2011
View by Labels
Include Zeros
Label
Event Count
PCM
Tealeaf Standard Events
Costly Session - Too Big 3
CUI Hit Count 2,338
Fact Count 19,065
Hit Count 19,065
Hit Generation Max for Session (ms) 19,065
Hit Generation Time Total (ms) 19,065
Hit Network Trip Time Max (ms) 19,065
Hit Network Trip Time Total (ms) 19,065
Hit Round Trip Time Max (ms) 19,065
Hit Round Trip Time Total (ms) 19,065
Hit Size Max (bytes) 19,065
Hit Size Total (MB) 19,065
Http 400 - Bad Request 2
Http 401 - Unauthorized 7
Http 403 - Forbidden 4
Http 404 - Not Found 10,095
Http 500 - Internal Server Error 63
Login ID Sample 1,156

Figura 187. Atividades do Evento

3. Na barra de ferramentas, clique na caixa de opção **Visualizar por Rótulos**.
4. Na lista de Rótulos, abra o rótulo `Tealeaf Standard Events`.
5. Procure uma entrada para `Http 404 - Not Found`. Na coluna Contagem de Eventos no lado direito, o número de ocorrências do evento durante o período selecionado é exibido.
6. Se o valor de Contagem de Eventos for `0` (zero), será possível executar uma das etapas a seguir:
   a. Localize um evento `Http 4xx` que contém uma contagem diferente de zero. Estes eventos podem incluir os seguintes valores:
      - `Http 400 - Solicitação inválida`
      - `Http 401 - Desautorizado`
      - `Http 403 - Proibido`
      - `Http 404 - Not Found`
   b. Use o evento `Http 500 - Internal Server Error`.
   c. Altere o período do relatório. Por padrão, o relatório Atividades do Evento está configurado para exibir as contagens de eventos a partir da data atual (hoje). Clique na data no canto do relatório.

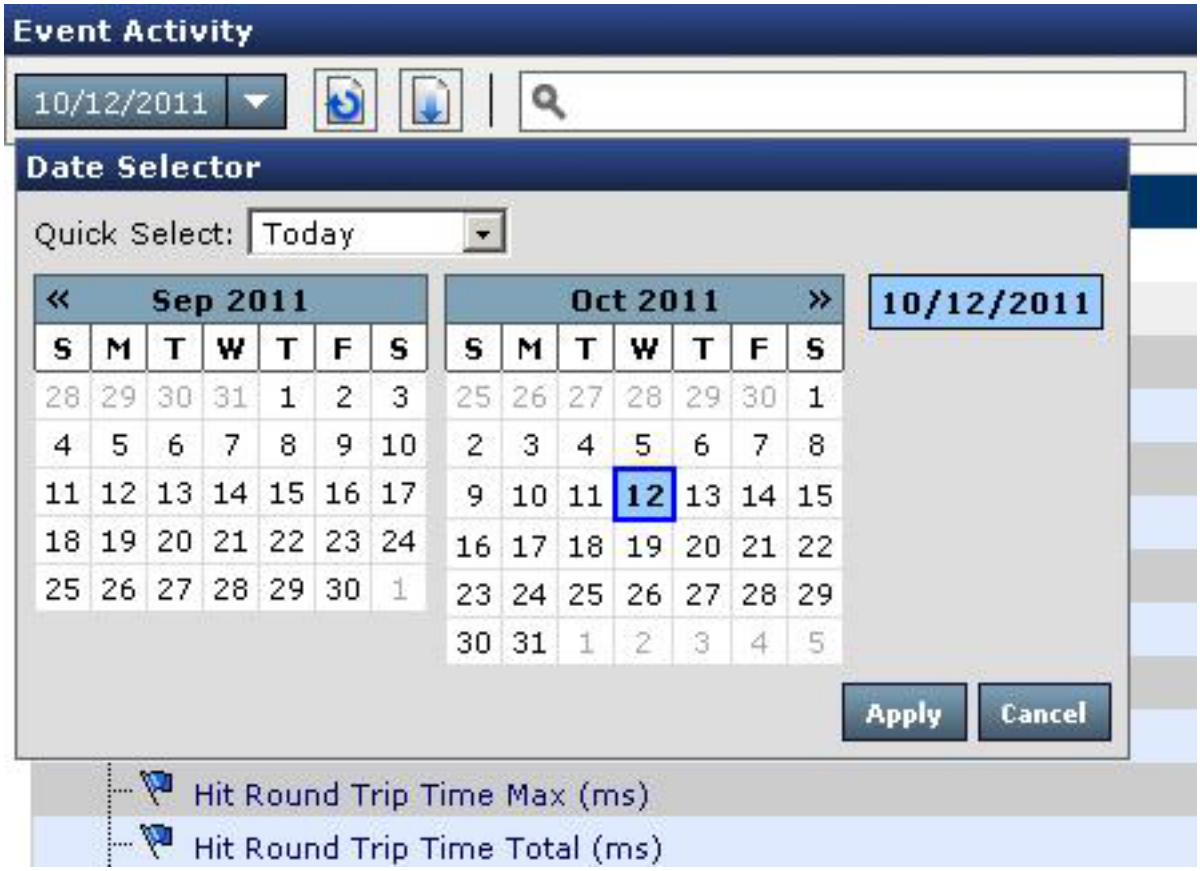


Figura 188. Selecionar Período de Foco

- É possível selecionar um intervalo de datas. Você pode tentar expandir o intervalo para o início do mês ou ainda uma data mais longe. Selecione a primeira data. Pressione SHIFT e selecione a segunda data.
- Após ter especificado sua(s) data(s), clique em **Aplicar**. O relatório é atualizado.

7. Continue fazendo ajustes até que você veja um valor diferente de zero na Coluna de Eventos para um evento Http 4xx. Destes, o Http 404 pode ser o mais valioso para os desenvolvedores.

Conceitos relacionados:

"Navegação do Portal" na página 22

Alguns Detalhes Sobre os Eventos

Nota: Esta seção fornece detalhes adicionais sobre os eventos, especificamente como os eventos de Código de Status são armazenados nas sessões. Alguns usuários inexperientes podem não estar interessados neste detalhe técnico. Para pular para a próxima seção, consulte "Explorar o Relatório" na página 379.

Neste cenário, estamos contando com um evento que é fornecido pelo Tealeaf. Esse evento e outros eventos que são fornecidos pelo Tealeaf são chamados de Eventos padrão do Tealeaf e são agrupados no Portal com esse rótulo.

Os eventos do Código de status de HTTP contam com a presença de alguns dados que são inseridos pelo Tealeaf. Quando os dados são capturados e transmitidos por meio do Tealeaf, a Caixa insere alguns dados pré-configurados em cada solicitação que faz parte da sessão. Este dados inseridos fazem parte então da sessão que está retida.

Relativos aos eventos do Código de status, os dados são inseridos na seção `[env]` da solicitação criada pelo Tealeaf. Aqui está um exemplo que é um conjunto de dados:

```
[env]
REMOTE_ADDR=63.194.158.150
REMOTE_PORT=40177
LOCAL_ADDR=206.169.17.19
LOCAL_PORT=80
SERVER_NAME=206.169.17.19
SERVER_PORT=80
HTTPS=off
CONNECTION_ID=13144
PCA_NAME=jupiter
PCA_ADDR=127.0.0.1
PCA_UNAME_RELEASE=2.6.9-55.EL
PCA_UNAME_SYSNAME=Linux
REQ_BUFFER_ENCODING=UTF-8
REQ_BUFFER_ORIG_ENCODING=ISO-8859-1
REQUEST_METHOD=GET
URL=/store/index.php/placeholder
SERVER_PROTOCOL=HTTP/1.1
ResponseType=text/html; charset=UTF-8
StatusCode=404
StatusCodeText=Not Found
```

Na amostra, as duas últimas entradas (chamadas de pares nome-valor) contêm informações de Código de Status que são inseridas pela Caixa. Esses pares nome-valor são nomes de variáveis e seus valores.

Nome da Variável
Valor

`StatusCode`
`404`

`StatusCodeText`
`Not Found`

Este evento, que é avaliado para cada solicitação que está passando pela Caixa, detecta a presença dessa entrada `StatusCode` na solicitação. Se a entrada for configurada para `404`, o evento será disparado e todas as ações que são configuradas para o evento serão tomadas. O número de ocorrências no relatório de Atividades do Evento é aumentado em um.

Para obter um pouco mais de detalhes, o evento conta com o **atributo da ocorrência** do Código de Status, que é um objeto de dados definido pelo Tealeaf que executa a verificação real para o padrão de correspondência na solicitação. De acordo com a definição do evento, se o atributo da ocorrência do Código de Status estiver presente e seu valor for `404`, o evento será disparado.

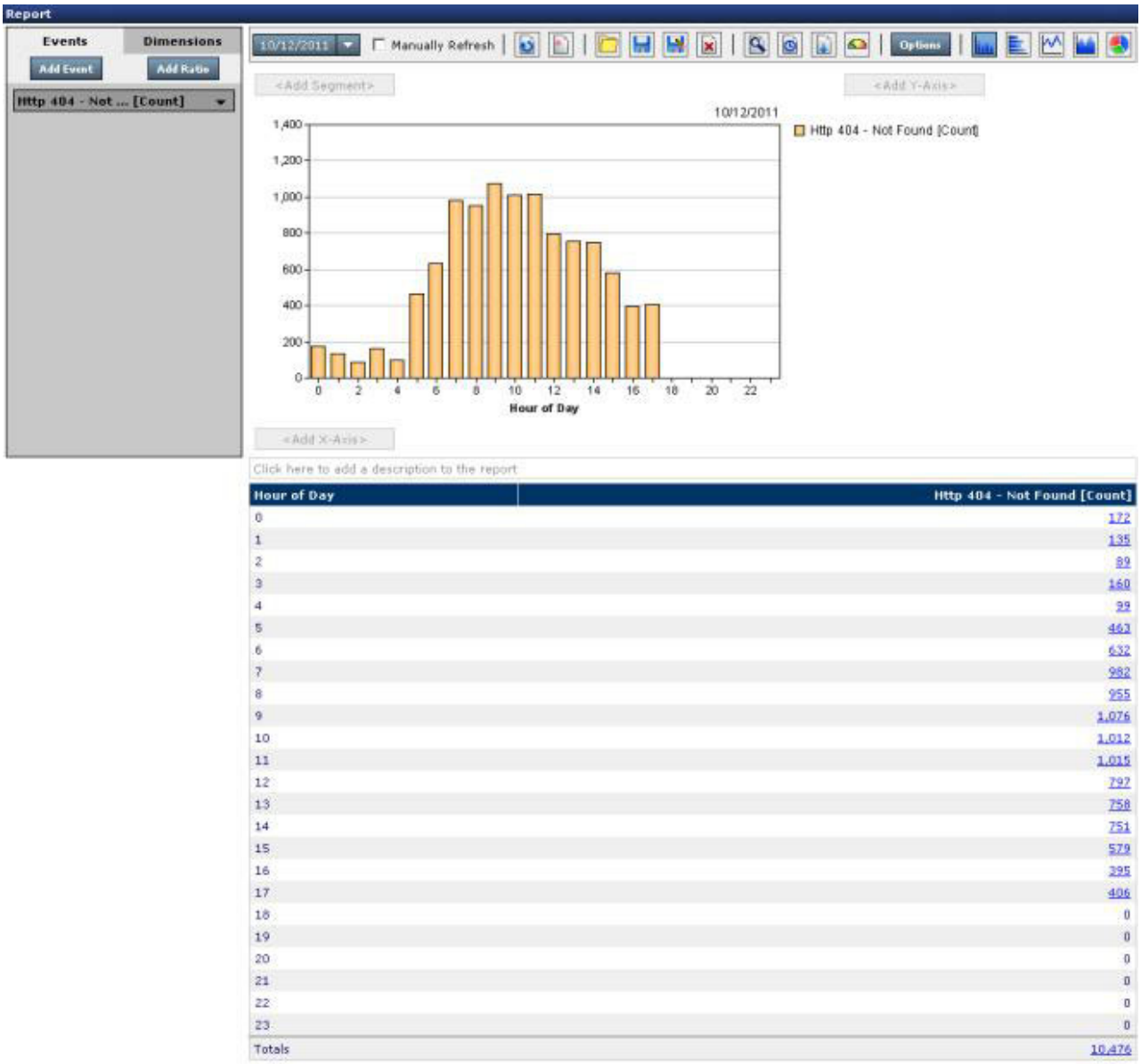
O Tealeaf fornece vários eventos e os administradores do Tealeaf podem criar eventos específicos de seu aplicativo da web. É possível criar eventos que contam as ocorrências. É possível criar eventos que detectam a ausência de padrões especificados. Com base na detecção de eventos, uma série de tipos diferentes de ações pode ser acionada.

A criação de eventos é um tópico grande e excede o escopo deste cenário. Os eventos podem ser criados por administradores do Tealeaf ou pessoas que têm acesso ao Tealeaf Event Manager.

Explorar o Relatório

No relatório de Atividade de Eventos, é possível agora clicar no hiperlink para a Contagem de Eventos diferente de zero ser mais explorada.

Quando o link é clicado, um relatório é gerado automaticamente e exibido no Tealeaf Report Builder. Este relatório exibe o evento `Http 404 - Not Found` pelo período selecionado.



Hour of Day	Http 404 - Not Found [Count]
0	172
1	135
2	89
3	160
4	99
5	463
6	632
7	982
8	955
9	1,076
10	1,012
11	1,015
12	797
13	758
14	751
15	579
16	395
17	406
18	0
19	0
20	0
21	0
22	0
23	0
Totals	10,476

Figura 189. Construtor de Relatório do Tealeaf

No relatório, é possível ver o detalhamento de contagens para o evento selecionado por dia (se o período de foco for maior que 1 dia) ou por hora (se o período de foco for um único dia). Uma vez que o relatório acima foi gerado para a data de hoje, os dados por hora estão incompletos. Mas há dados suficiente para iniciar o trabalho.

Trabalhando com Dimensões

Se tivesse apresentado o relatório a seus desenvolvedores da web, ele não seria muito informativo. Eles podem perguntar imediatamente: "Isso é interessante, mas onde todos esses erros ocorreram? É um problema? Ou diversos problemas? Como vamos localizar o problema em nosso código?"

O que falta é qualquer noção de contexto. Quando o erro ocorreu, quais eram outras características da sessão que podem ser de interesse e, nesse caso, podem ajudar a localizar a origem do problema?

O Tealeaf define esses dados contextuais e os associa a eventos por meio de dimensões. Uma dimensão é um valor que é registrado quando ocorre um evento. No momento em que o evento foi disparado, por exemplo, qual é a URL onde ocorreu?

O Tealeaf fornece dimensões de exemplo, que podem ser aplicadas a seus relatórios para filtrar os dados. Entre as dimensões fornecidas está a dimensão `URL (Normalizada)`, que captura o valor normalizado para a URL em que o evento ocorreu.

- O valor da URL é automaticamente normalizado pelo Tealeaf. Em um website típico, o número de URLs pode explodir em milhares, frequentemente porque as informações de variáveis, como parâmetros de consulta ou registros de data e hora, são inseridas no fim da URL. Para propósitos de identificação de localizações no website, essas informações são raramente úteis.

Aplicar uma Dimensão:

Nas etapas a seguir, você inclui a dimensão `URL (Normalized)` fornecida para o relatório para filtrar a exibição para mostrar apenas as URLs nas quais esses erros ocorrem com mais frequência.

1. No **Construtor de Relatório**, clique na guia Dimensões no painel à esquerda.
2. Você deve ver uma lista de itens semelhantes aos seguintes:

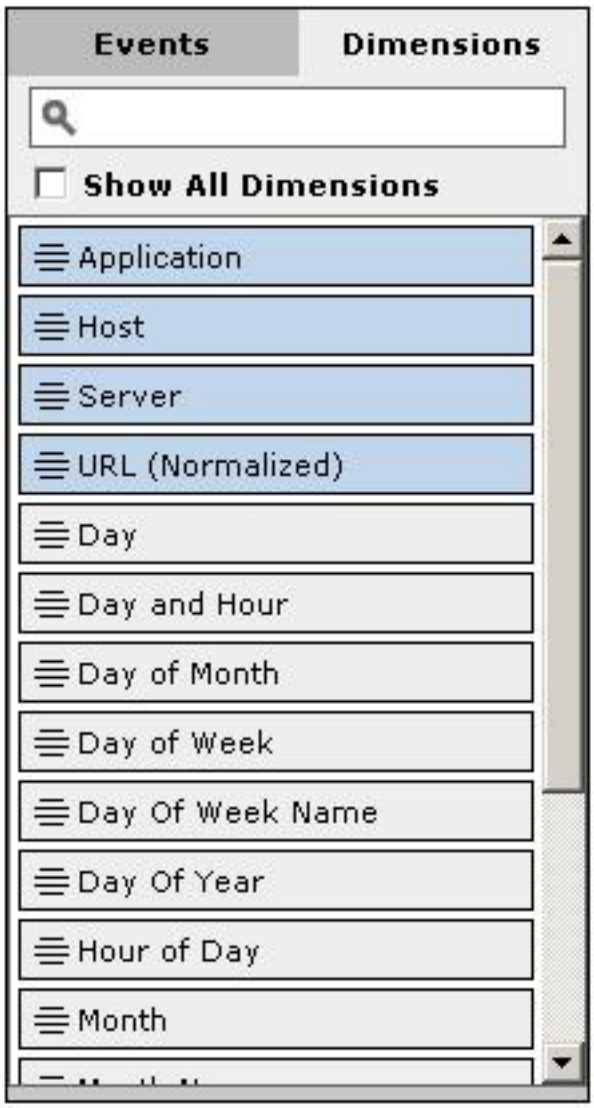


Figura 190. Guia Dimensões

3. No painel à esquerda, localize a dimensão `URL (Normalized)`. Clique e arraste essa dimensão para a caixa **<Incluir Eixo X>**.
4. Você provavelmente será avisado com uma caixa de diálogo que indica que a inclusão desta dimensão pode criar um conjunto de dados muito grande. Continue e clique em **OK**. O resultado pode ser semelhante ao seguinte:

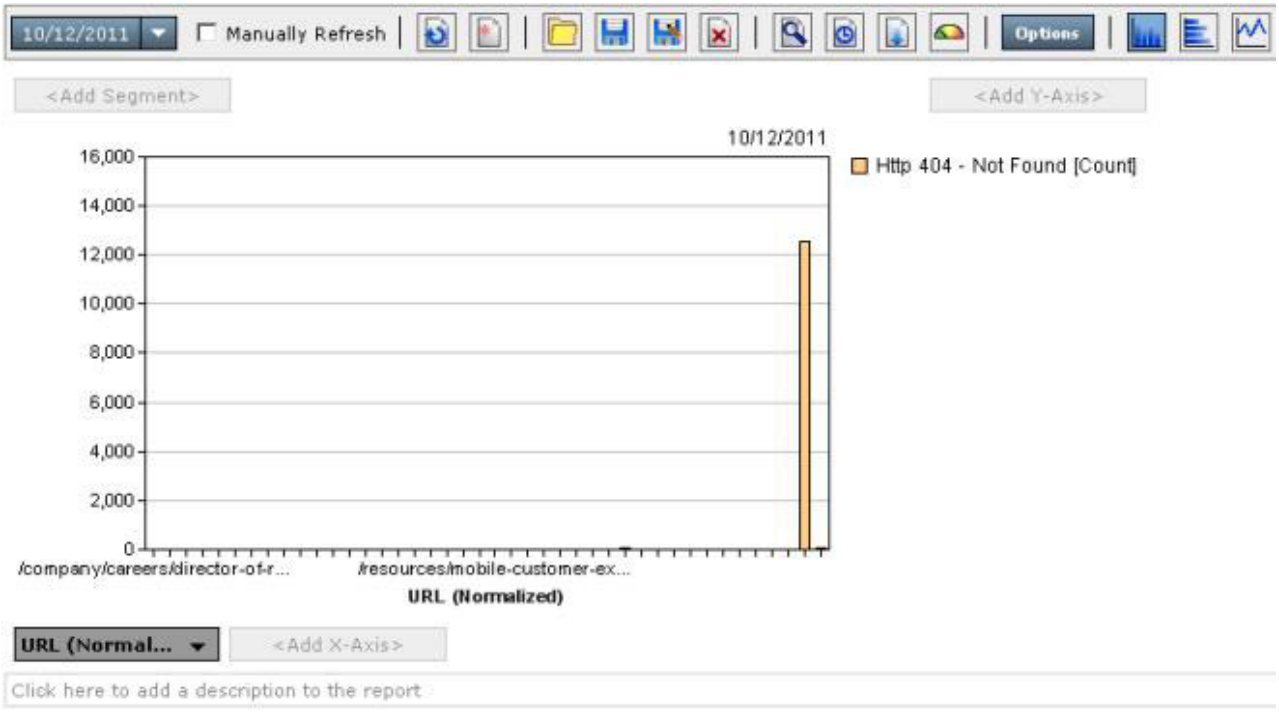


Figura 191. Dimensão de URL Incluída

Filtrando uma Dimensão por Top-N:

Na imagem, é possível ver que os dados são difíceis de ler, em parte porque a escala é afetada pela larga torre da coluna. Podemos melhorar a exibição do gráfico, filtrando os valores da dimensão para aqueles em que o evento tem os valores mais altos. Essa filtragem também nos ajuda a identificar as URLs nas quais o erro HTTP 404 ocorre com mais frequência.

Para filtrar a dimensão, conclua as etapas a seguir.

1. No gráfico, clique no ícone suspenso (URL (Normal...) ao lado do nome da dimensão no gráfico (`URL (Normalized)`).
2. No menu suspenso, selecione **Filtrar**.
3. No diálogo Filtro de Dimensão, selecione `Top N` no menu suspenso Modo de Filtro.
4. Para o **Número Máximo de Valores a serem Exibidos**, insira `10`. Esta entrada significa que o gráfico é configurado para exibir apenas os valores da dimensão que foram registrados com mais frequência quando o evento foi disparado.

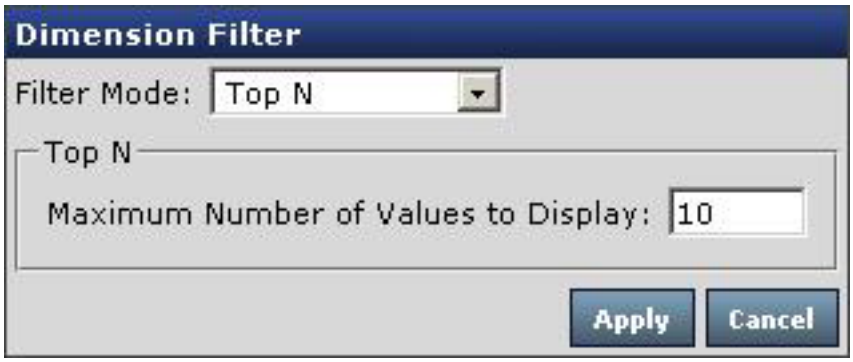


Figura 192. Filtro de Dimensão Top-N

5. Clique em **Aplicar**.
6. O relatório é atualizado para mostrar somente as contagens de evento para as 10 dimensões registradas com mais frequência.

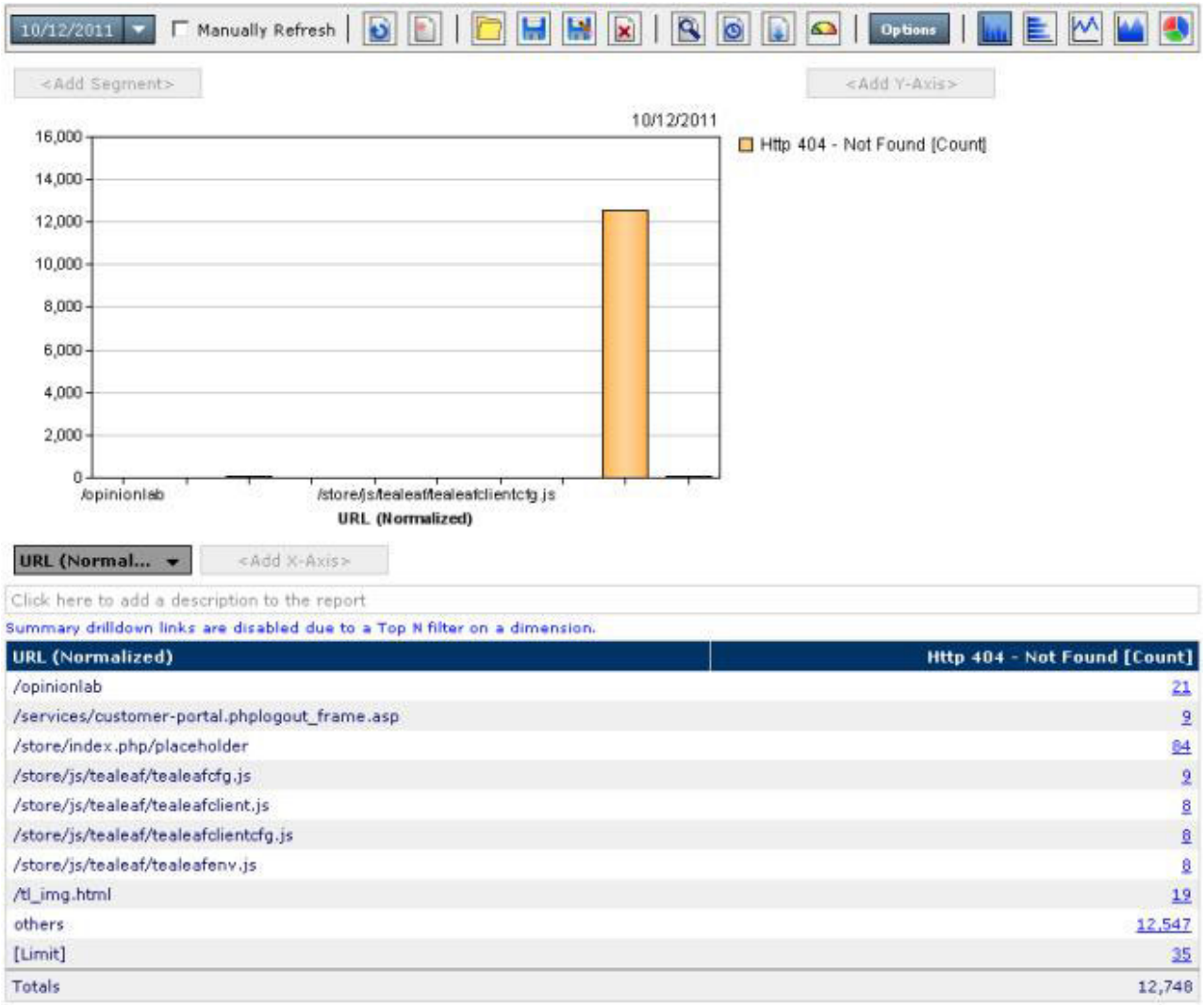


Figura 193. 10 Relatórios Principais

7. Agora é um bom momento para salvar seu relatório. Para salvá-lo, clique no ícone **Salvar** ( ) na barra de ferramentas. Insira um nome, como `http 404 - not found` e clique em **Salvar**.

Na figura, o gráfico ainda é difícil de ler devido a um outlier. Na tabela de detalhes, é possível ver os valores de dados reais que são exibidos no gráfico. Os valores de dimensão de valor discrepante, chamados constantes de dimensão, têm um número alto de contagens. As constantes de dimensão são ocorrências registradas de limites no número de valores de dimensão permitidos. Para propósitos deste cenário, ignore esses valores e concentre-se nos valores reais capturados e registrados.

Drill Down de Procura

A combinação de evento + dimensão é gravada na solicitação principalmente para propósitos de procura. Ao executar uma procura que busca ocorrências de eventos, valores de eventos ou valores de dimensão, você está instruindo o Tealeaf a procurar efetivamente esses dados específicos nos registros de solicitação.

Vamos examinar nosso relatório. Na tabela de detalhes, você deve ver 10 itens, semelhantes à figura a seguir:

Summary drilldown links are disabled due to a Top N filter on a dimension.

URL (Normalized)	Http 404 - Not Found [Count]
/opinionlab	21
/services/customer-portal.phplogout_frame.asp	9
/store/index.php/placeholder	84
/store/js/tealeaf/tealeafcfg.js	9
/store/js/tealeaf/tealeafclient.js	8
/store/js/tealeaf/tealeafclientcfg.js	8
/store/js/tealeaf/tealeafenv.js	8
/tl_img.html	19
others	12,547
[Limit]	35
Totals	12,748

Figura 194. Construtor de Relatório - Tabela de Detalhes

Destes valores, podemos ignorar os seguintes:

Valores
: **Descrição**

`outros e [Limite]`
: Essas entradas podem estar relacionados com a maneira como os dados de dimensão são definidos e não são atualmente acionáveis.

todas as URLs `*.js`
: Essas entradas se aplicam à solução do IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, que pode não estar instalado corretamente. Essa seria uma exploração útil se a solução IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX fosse implementada.

`/opinionlab e /tl_img.html`
: Essas entradas são referentes à integração do OpinionLab suportada pelo Tealeaf. Fora do escopo do nosso cenário.

Isso deixa as seguintes duas URLs de interesse:

- `/store/index.php/placeholder`
- `/services/customer-portal.phplogout_frame.asp`

O item `placeholder` pode ou não ser de interesse. Se este era um sistema de produção, você pode ser inclinado a compartilhar isso com seus desenvolvedores. O segundo, no entanto, é semelhante à URL que não deve retornar um erro HTTP 404 - Não Localizado.

Na coluna Contagem, é possível ver os hiperlinks de cada entrada. Ao clicar em um link, você está na verdade executando uma procura para as sessões subjacentes que compõem os dados na métrica. Em nosso exemplo, se você clicou no link para a entrada `/services/customer-portal.phplogout_frame.asp`, seria possível instruir o Construtor de Relatório a consultar o conjunto de sessões armazenadas para qualquer sessão em que o evento `Http 404 - Not Found` ocorreu na página listada na(s) data(s) especificada(s) para o período de foco.

- Essas consultas de procura são executadas apenas como você executaria um procura para um conjunto de sessões ad hoc. A maneira como você especifica as procuras ad hoc para os termos de sua escolha é diferente e abrangida em um cenário diferente.

Lista de Sessões

As sessões retornadas são exibidas em uma lista de sessões, como a seguinte :

Report ▶ Session List
Displaying 9 of 9 matching sessions.
Displayed Time Zone: (UTC-07) Pacific Daylight Time
Analyze Segment
Manage Segments
Download All
Session List Template: <Default>
The number of matching sessions may differ from the referring value for the following reasons:
- The source data is configured for all occurrences
Drag Column Headers Here To Group
Session Time
Duration
Login ID
Events
Hits
10/12/2011 00:45:28 00:11:37 25
10/12/2011 09:12:49 00:00:43 6
10/12/2011 01:12:23 00:01:53 6
10/12/2011 14:20:11 00:00:01 2
10/12/2011 12:56:15 00:00:00 2
10/12/2011 12:39:24 00:00:01 2
10/12/2011 08:33:21 00:00:01 2
10/12/2011 04:21:09 00:00:01 2
10/12/2011 03:57:37 00:00:00 2
1
Page 1 of 1 (9 items)
Show Server Results Distribution
Search Query: [(TLFID contains 89) AND (hit//TLFID_89/TLDimHash1 contains FB06DF860CFEE7587EE925FA8ED7E184) AND (hit//TimeBlock/DAY_OF_YEAR contains 285)]
Search Range: 10/11/2011 23:00:00 - 10/13/2011 00:59:59

Figura 195. Lista de Sessões

Na lista de sessões, as sessões correspondentes são exibidas por padrão em ordem de revisão do número de ocorrências nas mesmas. Na coluna Eventos, é possível ver o ícone para o evento `Http 404 - Não Localizado` listado. Como essa lista de sessões está exibindo os resultados de procura somente para esse evento, nenhum outro evento é listado na coluna.

- Se você mover o mouse sobre um dos ícones, informações adicionais sobre o evento serão exibidas.

- Na parte inferior da sessão, é possível ver a consulta de procura que foi especificada para executar a procura. Consultas de procura não precisam ser especificadas nesse formato de difícil leitura, mas é possível copiar e colar esse texto para salvá-lo para uso posterior, se desejado.

Há muito a explorar e fazer em uma lista de sessões. Por ora, desejamos focar os ícones da segunda coluna.

Tabela 38. Lista de Sessões

Ícone	Comando	Descrição
	Reproduzir	Reproduzir a sessão.
	Lista de Páginas	Mostrar a lista de páginas para todas as páginas da sessão.
	QuickView	Abrir o QuickView, que mostra eventos, dimensões e atributos registrados na sessão.
	Informações da Sessão	Exibir informações úteis para localizar o local de armazenamento para a sessão.
	Enviar para Testador de Evento	Use a sessão como dados de teste para o Testador de Evento.

Referências relacionadas:

"Resultados da Procura - Lista de Sessões" na página 70

QuickView

Neste momento, limitamos nossa procura a somente sessões em que o erro HTTP 404 ocorreu na página `/services/customer-portal.phplogout_frame.asp` no período de tempo especificado. Mas para essas informações serem úteis para desenvolvedores, devemos fornecer um exemplo de sessão específico e, potencialmente, a página exata na qual o evento ocorreu.

- No conjunto de ícones, clique no ícone QuickView ( ) de uma das sessões.

Figura 196. QuickView

Na QuickView exibida, é possível ver a página na qual o evento foi acionado. Expandir a entrada exibe todas as dimensões que foram registradas quando o evento foi disparado.

- Se você clicar no hiperlink Página, será possível revisar o conteúdo de muitas das seções na solicitação da página selecionada em Detalhe da Página. Use a trilha de navegação para retornar à página QuickView.

No exemplo acima, é possível ver que a dimensão URL (Normalizada) registrou o valor de /services/customer-portal.phplogout_frame.asp. Os outros valores podem ter valor de retenção para seus desenvolvedores.

Conceitos relacionados:

"QuickView" na página 78

Reproduzir

Na QuickView, é possível ir para a página na qual o problema ocorreu. No QuickView, clique no ícone Reproduzir. No diálogo, clique em **Navegador**.

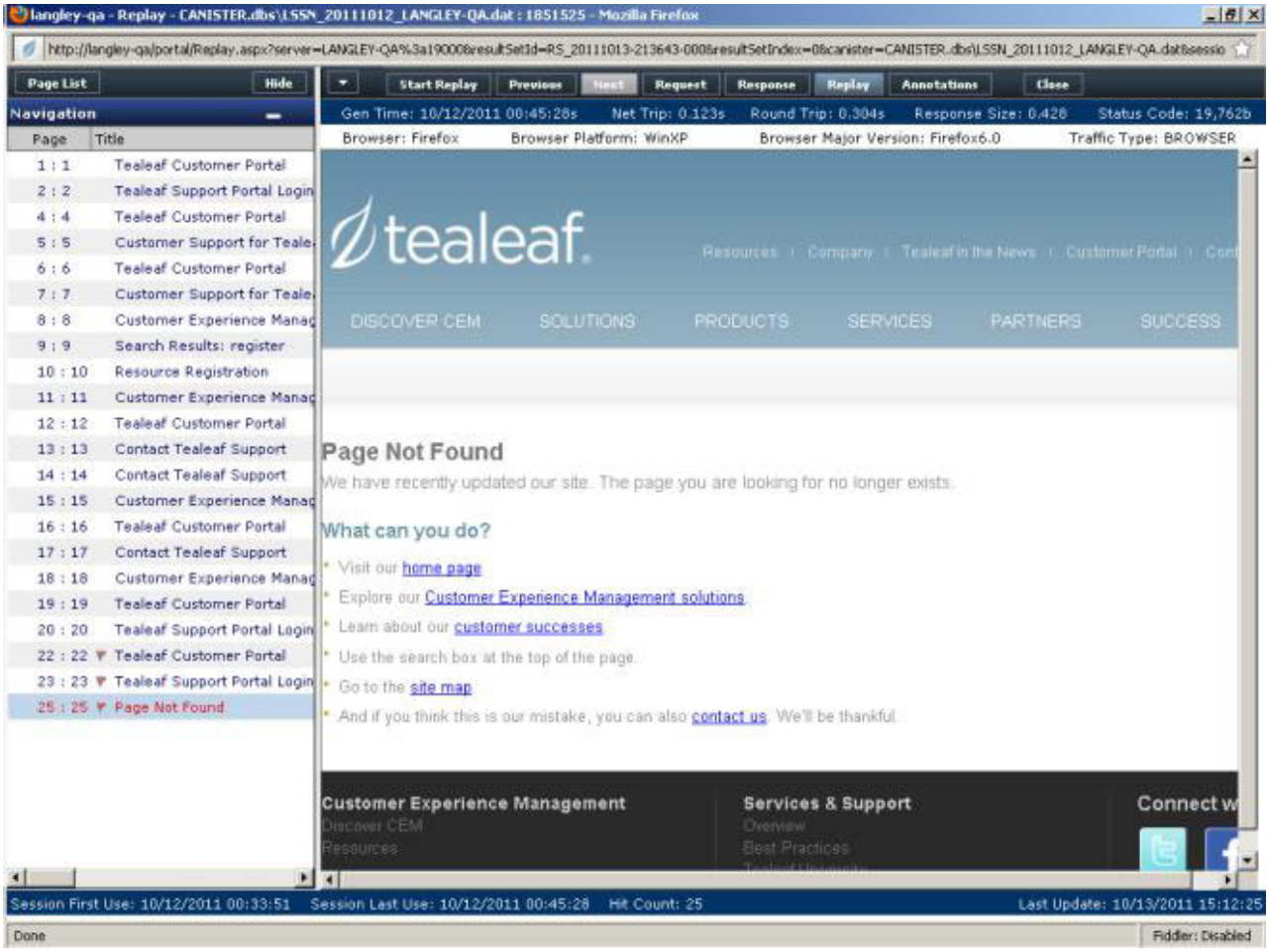


Figura 197. Aberto na BBR

Na Browser-Based Reproduction, é possível reproduzir sessões capturadas por meio de seu navegador da web. Este método de reprodução permite que todos os usuários do Tealeaf tenham acesso imediato ao recurso de reprodução.

Em nosso cenário, BBR foi aberto para exibir a sessão selecionada na página na qual o problema ocorreu. Na Página 25, a última da sessão, a página de erro Página Não Localizada foi exibida. O evento do Tealeaf Http 404 - Não localizado ocorreu nessa página.

Essa página em si não pode ser especificamente informativa. Na verdade, pode ser a página que é universalmente servida a todos os visitantes de seu aplicativo da web quando o erro com Código de Status HTTP 404 ocorrer.

A página que é útil provavelmente será a anterior, onde o visitante fez a seleção ou executou outra ação que resultou em o aplicativo da web a gerar de página de erro Página Não Localizada.

- No painel de navegação à esquerda, clique na página imediatamente anterior à página Página Não Localizada.

Conceitos relacionados:

Capítulo 11, “Reprodução baseada em navegador cxImpact”, na página 173

Visualizações do BBR

O que você deve ver agora é a visualização Reprodução da página anterior. Na visualização Reprodução, é possível ver a página como é exibida ao visitante durante a sessão.

No entanto, para os desenvolvedores, os dados, não a apresentação visual, são mais importantes. Na barra de ferramentas, clique em **Solicitação**.

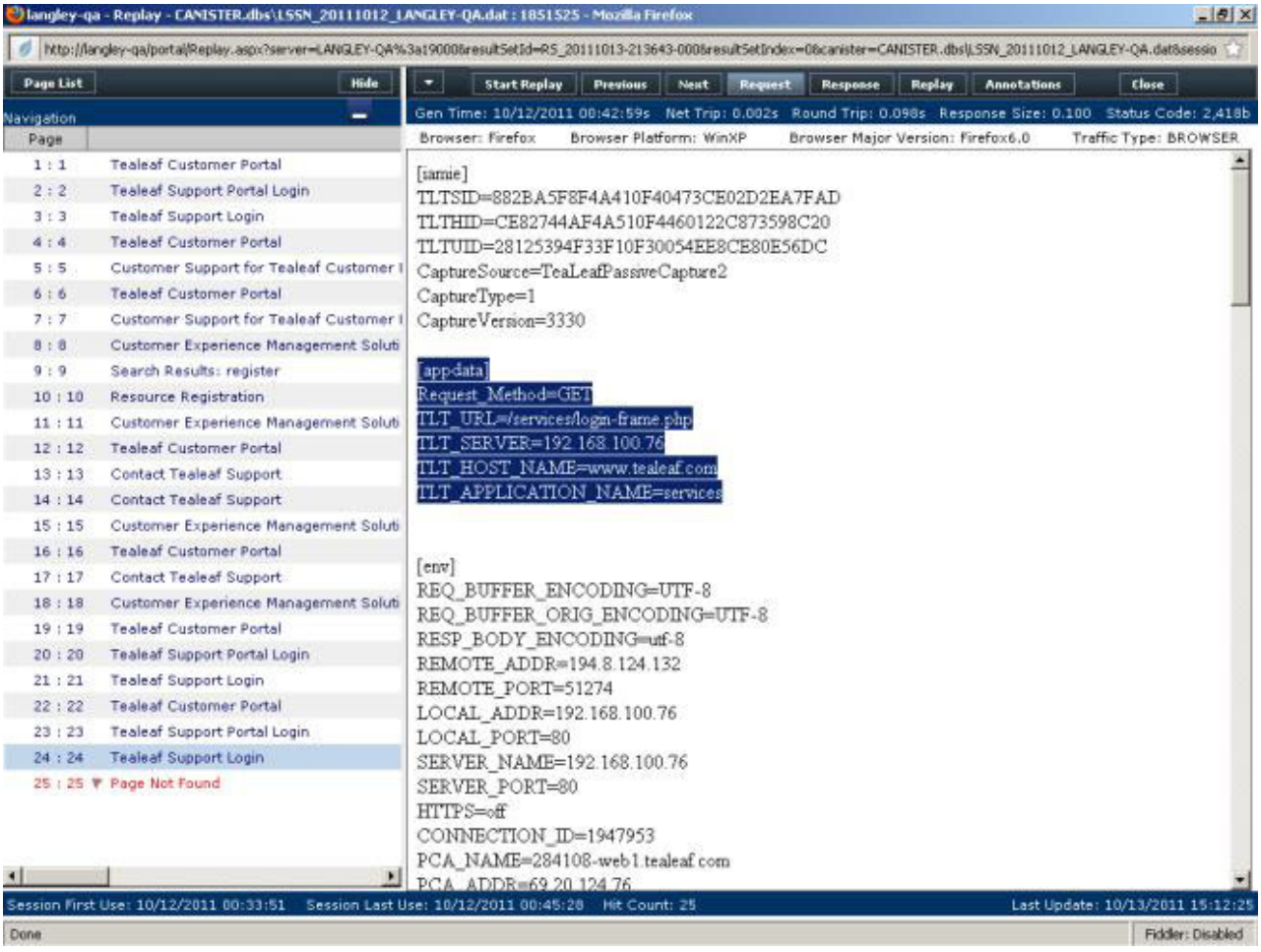


Figura 198. Visualização Solicitação

Na visualização Solicitação, é possível revisar o conteúdo da solicitação da página. Esses dados incluem os dados que foram enviados ao servidor da web para solicitar o conteúdo entregue, bem como dados adicionais inseridos pelo Tealeaf durante o processamento.

Na imagem acima, é possível ver que uma seção da solicitação (`[appdata]`) foi destacada. Esta seção geralmente inclui informações específicas do aplicativo que são importantes para propósitos de procura. Todo esse conteúdo é indexado para procura.

Do valor específico na seção `[appdata]` está o valor `TLT_URL`, que é o valor exato registrado na dimensão `URL (Normalizada)`. Nesse caso, o valor é `/services/login-frame.php`. Esse caminho relativo indica o local no domínio do website (neste caso, http://www.tealeaf.com), em que a página está localizada. Isso fornece a seus desenvolvedores a localização da página a partir da qual alguma ação foi tomada para gerar a página de erro Página Não Localizada.

Enviando o Email

Agora, você está preparado para enviar seu relatório aos desenvolvedores. Seguem algumas etapas recomendadas:

1. Na visualização Solicitação, destaque toda a seção `[appdata]` e copie-a. Cole-o em um editor de texto.
2. Opcional: Na barra de ferramentas, clique em **Resposta**. A visualização Resposta mostra o conteúdo que foi enviado pelo servidor da web ao cliente com base na solicitação. Seus desenvolvedores podem estar interessados em saber o que foi entregue. Clique na área de janela principal, pressione `CTRL + A` para selecionar tudo. Copie e cole esse conteúdo no editor de texto.
3. No menu suspenso na barra de ferramentas, selecione **Enviar Link por Email**.

No diálogo, você pode compor seu email como a seguir:

- Destinatários: Digite uma lista separada por vírgula de endereços de email. Aliases são permitidos.
- Título da Sessão: Para título da sessão, você pode inserir `Erro HTTP 404 - Não Localizado`.
- Mensagem: Para a mensagem, você poderia inserir:

```
Equipe de Desenvolvimento--

Usando o Tealeaf, descobrimos diversas ocorrência de erros HTTP 404.
Muitos desses erros ocorrem quando uma solicitação é feita a partir da
página /services/login-frame.php.

Use o link neste email para abrir uma sessão de exemplo.
A página de erro Página Não Localizada é a última página da sessão.
A página anterior gera o erro. Esse erro foi detectado
nove vezes pelo Tealeaf hoje considerando somente essa página.

Esperamos que isso ajude.
```

Figura 199. Enviando Sessão por Email

Para enviar, clique em **OK**.

O que Você Descobriu

Isso conclui nosso cenário.

Num período relativamente curto, você encontra um meio fácil de monitorar e relatar um erro grave em seu aplicativo da web. O Tealeaf é bom para ajudar a localizar e corrigir os erros desse tipo.

Como parte desse cenário, você percorreu diversos recursos no Tealeaf, incluindo os seguintes recursos:

- Efetuando login no Tealeaf Portal
- Atividade de Evento
  - Procura drill down
- Construtor de Relatório do Tealeaf
  - Incluindo dimensões
- Resultados da Procura - Lista de Sessões
  - Ícones da Lista de Sessões
  - QuickView
- Reprodução BBR
  - Visualização Reproduzir
  - Visualização Solicitação
  - Variáveis de Solicitação
  - Menu de Opções

Pronto!

Conceitos relacionados:

"Efetuando login no Tealeaf Portal" na página 21
Capítulo 11, "Reprodução baseada em navegador cxImpact", na página 173
"QuickView" na página 78

Referências relacionadas:

"Resultados da Procura - Lista de Sessões" na página 70

"Visualização Solicitação" na página 204

"Menu de Opções" na página 194

Descobrindo Mais

Sinta-se à vontade para revisar as seções a seguir para obter ideias e abordagens adicionais para estender esse cenário.

Caracterizando o Problema

Forneça provas convincentes à sua equipe de desenvolvimento de que existe um problema com seu aplicativo da web. Pronto!

Contudo, esse é um problema de nível de código. No nível dos negócios, os impactos não podem ser imediatamente conhecidos.

O que seria útil que essas pessoas soubessem, além da equipe de desenvolvimento, é a frequência com que esses códigos de erro são correlacionados ao abandono. Por exemplo, qual a porcentagem de usuários que encontra um erro HTTP 404 acaba por abandonar o site sem concluir uma transação? E quanto na receita potencial é deixado com eles?

As respostas a essas questões excedem o escopo deste cenário. No entanto, a abordagem generalizada é listada. O processo de "check-out" aqui é generalizado; ele representa o caso geral de quando um visitante para seu aplicativo da web inicia o processo para concluir um funil ou meta para a qual você projetou o aplicativo da web. Este objetivo pode, de fato, ser destinado ao check-out de um site de varejo com uma compra. Ele também pode servir para download de um documento. Ele pode servir para a conclusão de uma transação bancária.

Nota: Essas etapas requerem a criação de novos eventos específicos de seu aplicativo da web, que podem requerer mais permissões na conta do Tealeaf Portal. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador do Tealeaf.

Etapas Gerais:

1. Defina um evento que identifica quando uma pessoa começa o processo de check-out: `Check-out - Begin`.
2. Defina um evento que identifica quando uma pessoa conclui o check-out com êxito: `Check-out - Success`.
3. Defina um evento (`Checkout - Abandoned`) que combine os dois eventos.
   a. `Checkout - Begin` AND
   b. NOT (`Checkout - Success`)
4. Defina um evento que combina dois eventos:
   a. `Checkout - Abandoned` AND
   b. `Http 404 - Not Found`

As etapas resultam na criação de um evento que monitora o abandono geral (`Checkout - Abandoned`) e um final, que controla o abandono quando um erro HTTP 404 ocorre.

Esses eventos de nível de sessão podem ser usados para controlar perdas reais para seus negócios por meio de seu aplicativo da web. Ao fornecer a identificação do problema para ativar sua correção, essas perdas pode ser transformadas em ganhos.

Monetizando o Problema

Para aplicar um valor monetário para essas perdas, é possível criar um evento de carrinho de compras, que captura o valor armazenado no "carrinho de compras" para seu website. Em um site de varejo, este valor poderá ser estaticamente relatado em cada página. Em outros sites, este valor pode ser controlado por diferentes maneiras.

- Como um substituto, sua empresa pode ter valores de transação médios calculados, que podem ser usados para esse cálculo.

Para cada ocorrência do evento Abandonado + Http 404, é possível relatar o valor do carrinho de compras. Quando as ocorrências desse valor forem somadas no Tealeaf Report Builder, você terá fornecido um medida precisa da receita real perdida devido ao erro Http 404. Essa mesma metodologia pode ser aplicada a qualquer outro evento.

O Tealeaf fornece um cenário que descreve como monetizar essas perdas.

Conceitos relacionados:

"Cenário E2E - Criar Painel de Taxa de Conversão" na página 316

Próximas Descobertas

Agora que você sabe como localizar informações acionáveis e sessões que são baseadas em eventos, é possível usar outras ideias de cenário para expandir seu entendimento do Tealeaf e fazer novas descobertas.

Outras Ideias de Cenário

É possível usar as seguintes ideias para expandir seu entendimento do Tealeaf e fazer novas descobertas.

- O relatório de Atividades do Evento fornece uma boa entrada para explorar os eventos e seus comportamentos por meio de relatórios detalhados e drill down. Você pode revisitar este cenário ao iniciar novamente o relatório de Atividades do Evento.
  1. É possível verificar outros eventos de erro nos Eventos padrão do Tealeaf, como `Http 500 - Erro interno do servidor` para problemas semelhantes ao cenário descrito. As informações de erro do HTTP 500 seriam de interesse dos desenvolvedores.
  2. É possível explorar o evento `Contagem de sessões de uma ocorrência` fornecido pelo Tealeaf, que tabula o número de sessões que continham uma única ocorrência. Essas sessões geralmente são originadas pelo tráfego de robô. É possível incluir a dimensão `Traffic Type` no relatório do eixo X para ver o detalhamento das sessões de uma ocorrência por tipo de tráfego.
- Outros eventos tabulam os horários de geração, rede e round trip, que alimentam os relatórios de Desempenho. Estes relatórios fornecem uma boa maneira de explorar valores grandes ou, de outra forma, anormais, nessas métricas de desempenho chave. Tal como o relatório de Atividades do Evento, é possível explorar essas métricas por URL.
- O Tealeaf fornece um evento especial para ajudar a rastrear identificadores de usuário. O evento `Login ID Sample` deve ser configurado para refletir como os

identificadores de usuários são exibidos em seu aplicativo da web. Este evento pode ser usado como a base de exploração das atividades do usuário individual por meio do IBM Tealeaf cxImpact.
  - Esse evento deve ser configurado como parte da configuração inicial do IBM Tealeaf cxImpact. Entre em contato com o administrador do Tealeaf para saber se o evento de ID de login está preenchido.
  - O Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact contém um cenário que descreve como configurar o identificador de eventos do login para seu aplicativo da web.
  - Usando o IBM Tealeaf cxResults, é possível rastrear as atividades do visitante durante as visitas repetidas para seu aplicativo da web.
- Quando você estiver pronto, será possível começar a criar seus próprios eventos para controlar atividades específicas para seu aplicativo da web.
  - A criação de eventos é considerada um recurso de nível administrativo.

Conceitos relacionados:

"Cenário E2E - Configurar ID de Login para ser Pesquisável" na página 305

Cenários Documentados

- Cenário E2E - Contagens de Página de Auditoria
- Cenário E2E - Construir IPs Principais e IPs Principais pelos Relatórios do Painel do Referenciador
- Cenário E2E - Configurar ID de Login para ser Pesquisável
- Cenário E2E - Criar Painel de Taxa de Conversão
- Cenário E2E - Criar Painel de Principais Produtos
- Cenário E2E – Obtendo valor do Tealeaf em uma hora
- Cenário E2E - Rastreando informações do agente do usuário no Tealeaf

Conceitos relacionados:

"Cenário E2E - Contagens de Página de Auditoria" na página 277

"Cenário E2E - Configurar ID de Login para ser Pesquisável" na página 305

"Cenário E2E - Criar Painel de Taxa de Conversão" na página 316

"Cenário E2E - Criar Painel de Principais Produtos" na página 348

"Cenário E2E - Configurar ID de Login para ser Pesquisável"

"Cenário E2E - Construir IPs Principais e IPs Principais pelos Relatórios do Painel do Referenciador" na página 286

"Cenário E2E – Obtendo valor do Tealeaf em uma hora" na página 372

Cenário E2E - Configurar ID de Login para ser Pesquisável

Para aplicativos da web que usam ou requerem autenticação do usuário, capturar o ID de login pode ser um meio útil de controlar o comportamento do visitante. Embora um ID de Login não seja um indicador garantido de um visitante exclusivo, ele fornece um insight para as atividades em seu aplicativo da web que estão ligadas por meio de contas do usuário específicas, o que é útil para tratar de problemas com o atendimento ao cliente.

- O Tealeaf recomenda o uso do Tealeaf Cookie Injector para gerar cookies exclusivos, persistentes para visitantes individuais.

Como parte da instalação, o Tealeaf fornece vários objetos de dados predefinidos que podem ser usados para rastrear atividades básicas, métricas e outras informações úteis sobre seu aplicativo da web. Entre estes estão dois objetos para capturar os IDs de Login. Esse Cenário de Ponta a Ponta descreve como configurar os objetos de dados de `ID de Login` fornecidos de acordo com as necessidades de seu aplicativo da web e para exibir essas informações na procura por meio do Tealeaf Portal.

Nota: Para os clientes que fizeram atualização a partir da Liberação 7.2 ou anterior, os valores de ID de Login existentes em seu sistema foram migrados para serem armazenados no atributo de sessão `Login ID` em seu sistema atualizado. No entanto, você ainda deve concluir estas etapas para configurar o atributo da ocorrência e os eventos para o rastreamento dos IDs de Login.

Como parte do conjunto de objetos de dados fornecidos, o Tealeaf inclui um atributo da ocorrência, um evento e um atributo da sessão para detectar o ID de Login exibido em seu aplicativo da web.

- Um **atributo da ocorrência** é usado para definir os atributos da ocorrência nos dados de solicitação ou resposta que demarcam um elemento de dados que você deseja controlar por meio de um evento.
- Um **evento** é acionado por uma condição. Nesse caso, a condição é a presença do atributo da ocorrência `Login ID`. Quando esse atributo da ocorrência for detectado, o evento será disparado, o que armazena o valor do ID de login no atributo da sessão `Login ID`.
- Um **atributo da sessão** é uma variável no nível da sessão que pode ser preenchida e atualizada com base em eventos. O atributo da sessão `Login ID` é o primeiro no seu sistema. O Tealeaf suporta a criação de até 64 atributos da sessão.
- Quando o atributo da ocorrência para o ID de login é detectado, o evento é acionado e o atributo da sessão `Login ID` é atualizado com o valor.

O cenário começa apresentando a maneira como configurar o atributo da ocorrência `Login ID` e o teste para ver se o atributo da sessão está sendo preenchido corretamente.

Pré-requisitos

Nota: Antes de iniciar, você deve familiarizar-se com agentes do usuário e as ferramentas do Tealeaf para gerenciá-los.

1. *Adquirir padrões públicos:* A detecção do agente do usuário depende de dois padrões públicos de agente do usuário:
   - *Browscap:* Esse padrão público é usado para controlar agentes de usuários fixos da área de trabalho e robôs.
   - *WURFL:* Esse padrão público é usado para controlar agentes de usuários móveis para sessões da web Remotas.
2. *Análise estendida de agente do usuário:* Para capturar informações do agente do usuário, a análise estendida de agente do usuário deve estar ativada.

   Nota: A análise estendida de agente do usuário é ativada por padrão no agente do usuário de Referência do Tealeaf, que está incluído no pipeline padrão do Windows. Esse agente de sessão deve ser incluído em cada pipeline de Caixa que processa dados da sessão no seu ambiente Tealeaf.

3. *Web móvel:* Para controlar sessões originadas de um navegador da web móvel, é necessário fazer download, converter e implementar o padrão público WURFL para uso pelo agente de sessão de Referência do Tealeaf.

   Nota: A detecção do agente do usuário remoto é um componente do componente IBM Tealeaf CX Mobile. Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

   - Sessões da web móvel são capturadas usando a solução IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX.
4. *Aplicativo móvel:* Para controlar sessões que são originadas de aplicações móveis nativas, é necessário implementar uma das estruturas clientes do Tealeaf.

   Nota: A detecção do agente do usuário remoto é um componente do componente IBM Tealeaf CX Mobile. Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

Segundo Plano nos Agentes do Usuário

Antes de começar, você deve se familiarizar com os agentes do usuário e como eles são gerenciados no Tealeaf.

Criando os Objetos de Dados para Monitorar as Informações do Agente do Usuário

Para capturar e armazenar os dados para uso na criação de eventos, conclua as etapas nas seções a seguir.

Download dos Modelos de Relatório

Nas seções a seguir, crie os objetos de dados do Tealeaf para controlar os valores nos dados da sessão.

Editar ou Criar Objetos de Dados para Armazenar Valores do Agente do Usuário Valores

Para incluir informações do agente do usuário com os dados da sessão, você deve criar os objetos de dados para localizar, controlar e registrar as informações.

Atributos da Ocorrência Disponíveis:

Um *atributo da ocorrência* é o objeto de dados usado para reunir os padrões de dados da solicitação ou resposta de cada ocorrência transmitida através do mecanismo de evento.

O Tealeaf fornece vários atributos da ocorrência que são configurados para procurar os pares nome-valor que são inseridos na solicitação que contém dados do agente do usuário. Na tabela a seguir, é possível revisar as variáveis da solicitação que são mencionadas e o nome de qualquer atributo da ocorrência aplicável que seja fornecido pelo Tealeaf.

Tabela 39. Atributos da Ocorrência Disponíveis

Variável da Solicitação	Comum	Web Móvel	Aplicativo Móvel	Atributo da Ocorrência Padrão	Descrição
TLT_TRAFFIC_TYPE	Y	Y	Y	Tipo de Tráfego	Tipo de tráfego. Consulte a variável da solicitação TLT_TRAFFIC_TYPE nos Dados da solicitação.
TLT_BROWSER	Y	Y	Y	Navegador	Tipo do navegador visitante. Exemplo: IE
TLT_BROWSER_VERSION	Y	Y	Y	Versão do Navegador	Tipo do navegador visitante e versão. Exemplo: IE7.0
TLT_BROWSER_PLATFORM	Y	Y	Y	S.O. do Navegador	Sistema operacional do navegador do visitante. Exemplo: WinXP

Tabela 39. Atributos da Ocorrência Disponíveis (continuação)

Variável da Solicitação	Comum	Web Móvel	Aplicativo Móvel	Atributo da Ocorrência Padrão	Descrição
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT	Y			Nenhum	
TLT_BROWSER_COOKIES	Y			Nenhum	
TLT_BROWSER_VERSION		Y	Y	Nenhum	
TLT_SCREEN_WIDTH		Y	Y	Nenhum	
TLT_COLOR_DEPTH		Y	Y	Nenhum	
TLT_PICTURE_SUPPORT		Y		Nenhum	
TLT_VIDEO_SUPPORT		Y		Nenhum	
TLT_STREAMING_SUPPORT		Y		Nenhum	
TLT_BRAND			Y	Nenhum	
TLT_MODEL			Y	Nenhum	

Conceitos relacionados:

"Dados da Solicitação" na página 414

Etapas do Tutorial:

Para os propósitos deste tutorial, um dos atributos mais úteis a visualizar em relatórios é o atributo `Versão do Navegador`. Esse atributo é fornecido pelo Tealeaf. Ela efetua pull dos dados da variável de solicitação `TLT_BROWSER_VERSION`.

Como esses dados já foram criados para você, as etapas a seguir descrevem como é possível revisar essas informações, destacando valores chave a especificar.

- É possível modificar estas etapas para criar novos atributos de ocorrência para as outras variáveis de solicitação que são inseridas na análise estendida do agente do usuário.

Após revisar o atributo da ocorrência `Versão do Navegador`, você conclui as etapas a seguir:

1. Crie um evento para capturar e registrar o valor do atributo da ocorrência.
2. Criar uma dimensão para registrar o valor do evento para relatório contextual.
3. Link a dimensão ao evento `Http 404 - Não Localizado`, de forma que quando o evento ocorrer, o valor da dimensão seja registrado.
4. Crie um relatório para segmentar o evento `Http 404 - Não Localizado` pela versão do navegador que está registrada na sessão na qual o evento ocorreu.

Dessa maneira, é possível usar as informações do agente do usuário para fornecer detalhes segmentados e, métricas chave de seu aplicativo da web.

Criar Atributos da Ocorrência:

Há algumas variáveis do agente do usuário que não são capturadas por nenhum atributo de ocorrência padrão. No entanto, a criação desses atributos da ocorrência é um processo simples.

1. Efetue login no Portal.
2. No menu Portal, selecione **Configurar** > **Event Manager**.
3. Clique na guia **Atributos da Ocorrência**.
4. No painel de navegação à esquerda, clique na etiqueta **Atributos da Ocorrência do Sistema**.
5. Nas etapas abaixo, revise a configuração do atributo da ocorrência `Browser Version`.

a. No painel principal, localize e clique com o botão direito na **Versão do Navegador**. Selecione **Editar Atributo da Ocorrência...**.
b. A definição do atributo da ocorrência deve ser semelhante a:

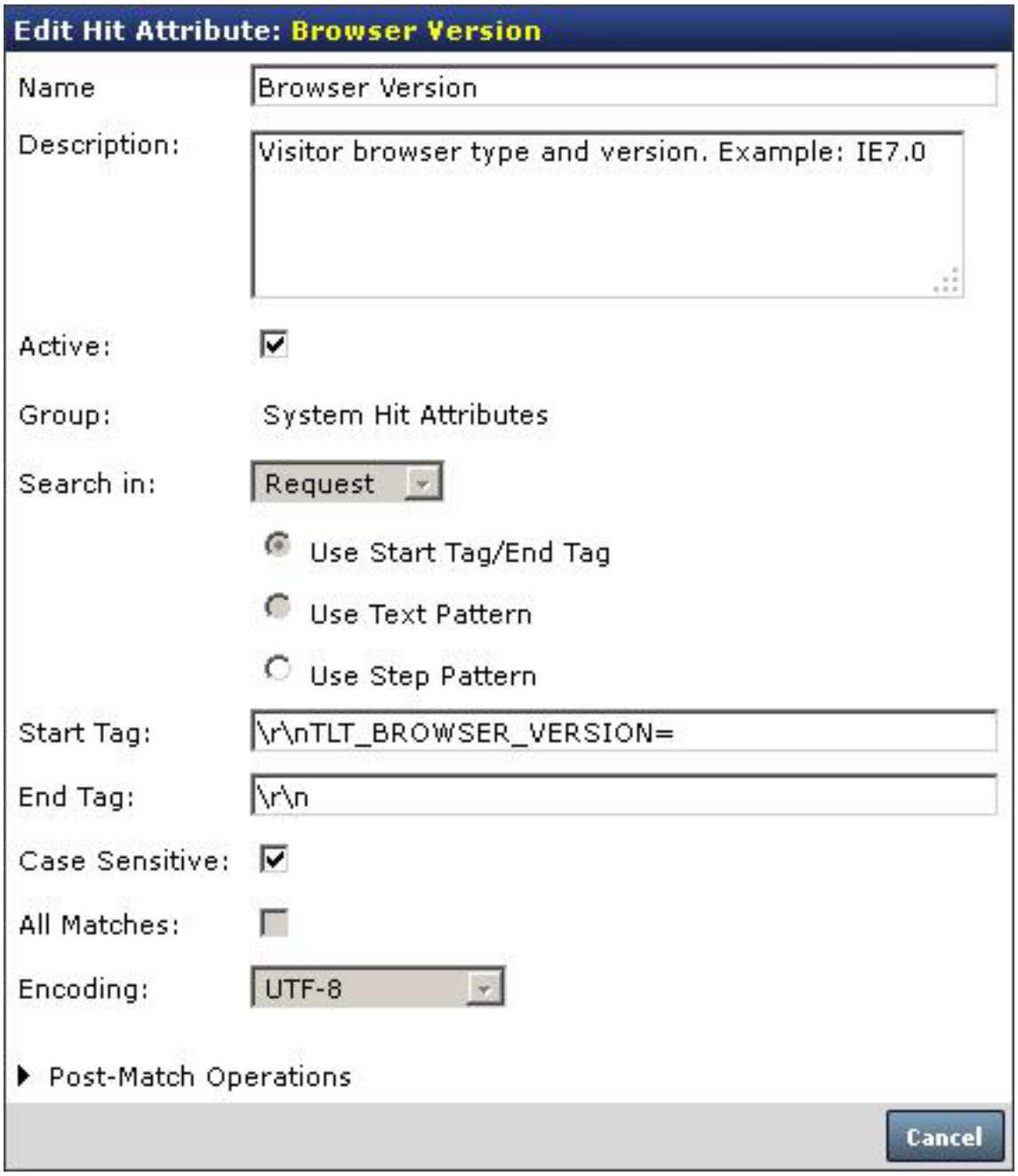


Figura 200. Atributo da Ocorrência da Versão do Navegador para Controlar o TLT_BROWSER_VERSION

6. Para fins de criação de atributos da ocorrência para capturar dados da variável da solicitação, os valores a seguir são importantes para serem especificados:

Configuração
Descrição

Nome Nome que é exibido no Gerenciador de Eventos

Descrição
Descrição fácil e simples que é exibida no Gerenciador de Eventos

Procurar em
Os valores do agente do usuário são armazenados no `Request`.

Usar Tag de Início/Tag de Finalização
Selecione este valor para especificar os padrões de início e de finalização de texto que definem o início e o fim do valor a ser capturado.

Tag de Início
Insira:

```
\r\n<request_variable_name>=
```

em que `<request_variable_name>` é o valor correspondente `TLT_` na tabela anterior.

Nota: Certifique-se de terminar com o sinal de igual (=) na Tag de Início.

Tag de Finalização
Insira:

```
\r\n
```

Distinção entre Maiúsculas e Minúsculas
Marque esta caixa de seleção.

a. Como este objeto é um atributo da ocorrência do sistema, ele não pode ser alterado.
   - Para um atributo da ocorrência criado, clique em **Salvar Rascunho** agora. O rascunho é salvo.

7. Repita as etapas anteriores para outras variáveis da solicitação que você deseja controlar. Em vez de rever os valores, você deve criar novos valores para cada configuração.
8. É possível localizar os dados de teste e testar seus atributos da ocorrência de rascunho no Testador de Evento antes de salvá-los.
9. Para confirmar suas mudanças no servidor, clique em **Salvar Mudanças**.
10. Os atributos da ocorrência agora estão detectando informações do agente do usuário que são gravadas nas variáveis da solicitação associada.

Notas sobre Origens de Dados:

- Os designers de evento experientes observam que é possível criar uma dimensão que é preenchida diretamente a partir do atributo da ocorrência de origem. O Tealeaf não recomenda essa abordagem.
- Ao criar um evento que é preenchido a partir do primeiro atributo da ocorrência, é possível aplicar as modificações às condições e estados nos quais o evento é acionado, limitando o processamento.
- Se a dimensão for preenchida diretamente a partir do atributo da ocorrência, esta dimensão será atualizada com cada ocorrência, que não é necessariamente na maioria dos casos.
- Particularmente para os dados do agente do usuário, que não podem ser alterados de ocorrência para ocorrência, é uma boa prática criar uma origem de eventos do atributo da ocorrência, que é usado em vez da origem da dimensão.

Criar Evento para Disparar na Presença de Valores do Agente do Usuário:

Após criar os atributos da ocorrência para localizar as informações do agente do usuário na solicitação, você deve criar eventos para registrar essas informações.

Nesta etapa, você cria um evento para registrar o valor da versão do navegador, que é rastreado no atributo da ocorrência `Browser Version` criado no exemplo anterior. O atributo da ocorrência, por sua vez, é preenchido por valores na variável de solicitação `TLT_BROWSER_VERSION`, que é inserida pelo Tealeaf.

1. Efetue login no Portal.
2. No menu Portal, selecione **Configurar** > **Gerenciador de Eventos**. O Tealeaf Event Manager é exibido.
3. Clique na guia **Eventos**.
4. Clique em **Novo Evento**.
5. Na janela Incluir Evento, especifique a definição de seu novo evento por meio de uma série de guias. Na imagem abaixo, a seção Resumo está especificada:

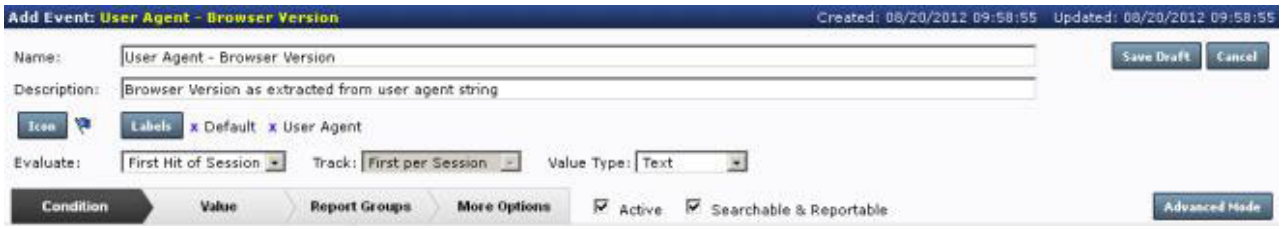


Figura 201. Evento para Registrar o TLT_BROWSER_VERSION - Resumo

Configuração

Notas

`Nome` Nome fácil e simples do evento.

Nota: Para uma identificação mais fácil, use o mesmo nome para o atributo da ocorrência, evento e dimensão que usam os mesmos dados de origem, se possível.

`Descrição`

Descrição fácil e simples do evento

Etiquetas

É possível usar rótulos de evento para organizar seus eventos. Um evento pode ter diversos rótulos que estão associados a ele.

Nota: É possível criar e usar o rótulo `User Agent` para armazenar todos os seus eventos relacionados ao agente do usuário. Também é possível incluir esse rótulo de evento nos eventos do agente do usuário padrão fornecidos pelo Tealeaf.

`Avaliar`

Este valor define o acionador quando o evento é verificado. Para esse, você deve verificar esse evento na primeira ocorrência da sessão.

Nota: Algum tráfego de robô é conhecido para alternar as sequências do agente do usuário durante uma sessão, assim é possível optar por fazer com que este evento seja disparado em cada ocorrência. No entanto, dependendo do volume de dados, essa mudança na

configuração poderá aumentar significativamente os requisitos de armazenamento de dados. Para começar, configure esse evento para ser avaliado uma vez por sessão.

Nota: Uma vez que a versão do navegador de um dispositivo não é alterada durante uma sessão, não há necessidade de verificar este evento em qualquer ocorrência diferente da primeira, a menos que, por alguma razão, as informações do agente do usuário não sejam relatadas na primeira solicitação da sessão. Para os dados que mudam de solicitação para solicitação, é possível alterar o acionador do evento.

Controlar
Sua seleção identifica uma ou mais instâncias da ocorrência do evento que são registradas para o evento. Esse valor é configurado como `Primeiro por sessão` para que o evento seja avaliado na primeira ocorrência da sessão. Nenhuma outra configuração é permitida.

Tipo de valor
Esta configuração determina o tipo de valor para registro.

Nota: A contagem do evento seja sempre registrada.

Nota: Para o evento `User Agent - Browser Version`, os dados capturados são dados de texto.

Caixa de opção ativa
Selecione esta caixa de opções. Quando selecionada, o evento é usado para processar os dados da sessão assim que o evento é confirmado para o servidor.

Caixa de opção Pesquisável e Relatável
Selecione esta caixa de opções. Quando selecionada, o evento pode ser usado para propósitos de procura e relatório no Tealeaf Portal.

6. Etapa de Condição: Clique na guia **Condição**. Essa área é usada para configurar a(s) condição(ões) que são avaliadas quando o evento é avaliado. Quando as condições nessa etapa são avaliadas coletivamente como `true`, o evento é disparado.
   a. Para o evento `User Agent - Browser Version`, inclua o atributo da ocorrência `Browser Version` como a condição.
   b. Clique no painel **Atributos da Ocorrência**.
   c. Clique na categoria **Atributos da Ocorrência do Sistema**.
   d. Selecione o atributo da ocorrência `Browser Version` como a condição para seu evento.
   e. Configure o atributo da ocorrência para serem testados quando `Hit Attribute Found` e `is true`. Esta configuração significa que sempre que o atributo da ocorrência é detectado, o evento é disparado. Uma vez que os dados da solicitação são gravados somente quando há uma correspondência de um agente do usuário correspondente, é possível construir a condição para detectar somente a presença da variável da solicitação.

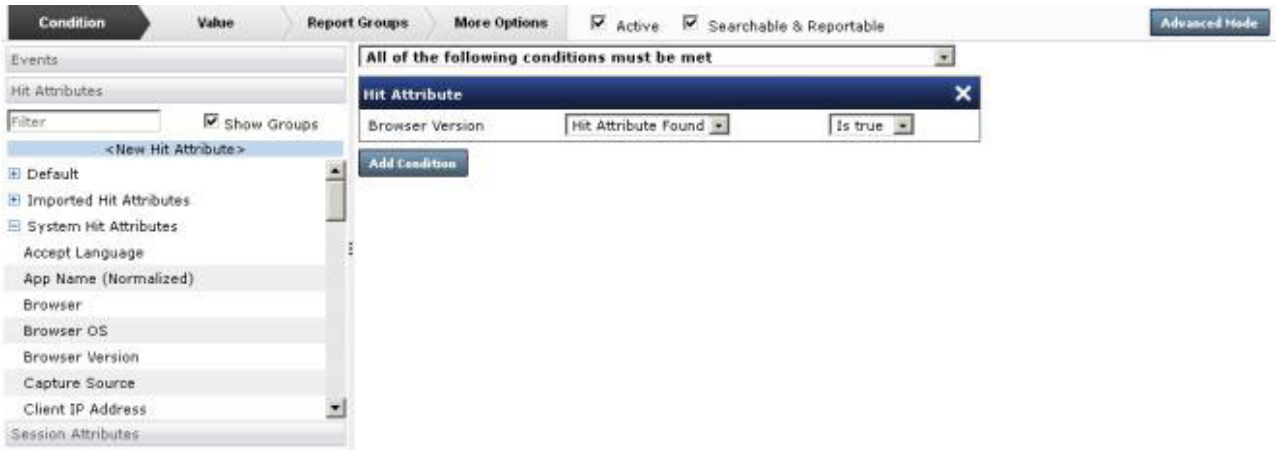


Figura 202. Evento para Registrar o TLT_BROWSER_VERSION - Etapa de Condição

7. Etapa de Valor: Na etapa de Valor, defina o valor que está registrado.
   a. Os valores de registro são dependentes do Tipo de Valor de seleção feita no Resumo.
   b. Para cada seleção de Tipo de Valor, a contagem de eventos é sempre registrada.
   c. No exemplo `User Agent - Browser Version`, o Tipo de Valor é configurado para ser `Text`, o que significa que os dados que são registrados são definidos como dados de texto.
   d. Na etapa de Valor, clique em **Selecionar Item para Registro...**.
   e. Neste caso, você deseja registrar o valor da versão do navegador, que é armazenado no atributo da ocorrência `Browser Version`. Selecione este atributo da ocorrência.
   f. O atributo da ocorrência é selecionado. Na lista suspensa, selecione `First Match per Hit`, se ainda não estiver selecionado.
   g. A etapa de Valor deve ser semelhante a:

Figura 203. Evento para Registrar o TLT_BROWSER_VERSION - Etapa de Valor

8. Etapa Grupos de Relatórios: Na etapa Grupos de Relatórios, é possível especificar quaisquer grupos de relatórios cujos dados contextuais são registrados com cada instância do evento.
   a. No Tealeaf, um *grupo de relatórios* é uma coleção de dimensões. Uma *Dimensão* é uma parte contextual dos dados que são registrados quando o evento é registrado. Os dados são armazenados com o evento na sessão.
   b. Para o evento `Agente do usuário - Versão do navegador`, é possível registrar o grupo de relatórios `URL/Host/Aplicativo/Servidor`, que é fornecido pelo Tealeaf. Este grupo de relatórios registra a URL, o nome do host, o nome do aplicativo e o nome do servidor no momento em que o evento é acionado.

Nota: Para eventos que são avaliados em toda ocorrência e os valores de registro na maioria deles, incluir grupos de relatórios pode afetar o volume de dados gravados. Inclua grupos de relatórios somente quando necessário.

c. Clique em **Incluir Grupo de Relatórios**.

d. Clique em **URL/Host/Aplicativo/Servidor**.

e. A etapa Grupo de Relatórios deve ser semelhante a:

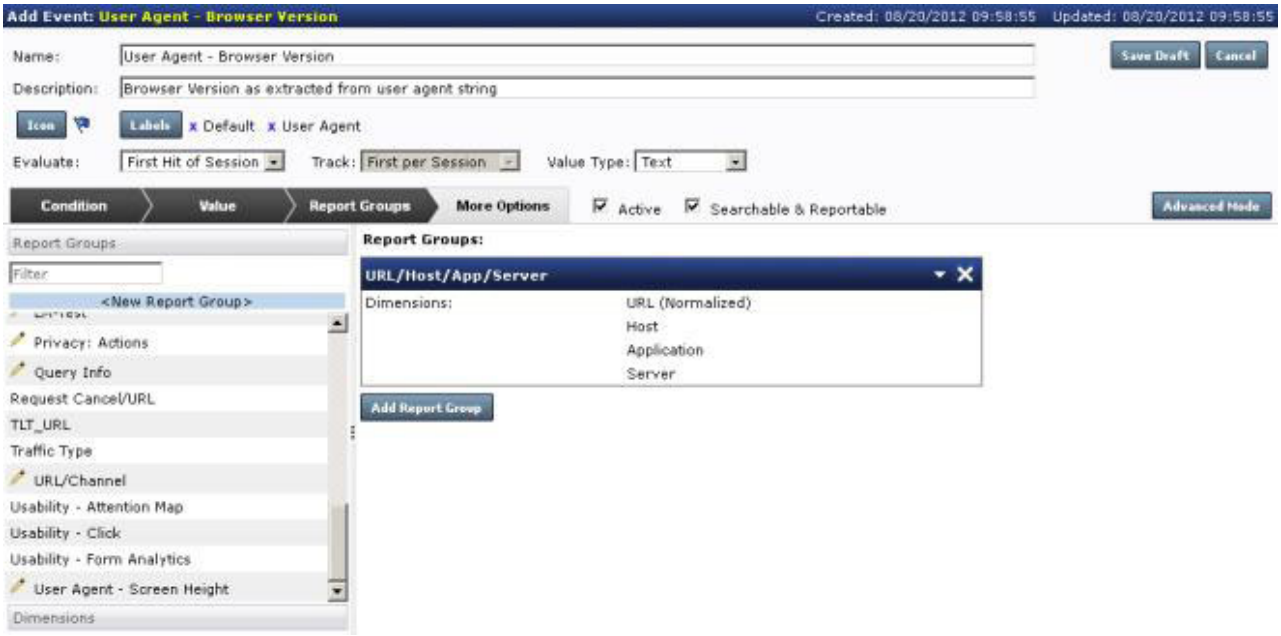


Figura 204. Evento para Registrar o TLT_BROWSER_VERSION - Etapa Grupo de Relatórios

9. Etapa Mais Opções: Na etapa Mais Opções, é possível especificar as ações adicionais que são concluídas quando o evento é disparado.
10. Para o evento `User Agent - Browser Version`, verifique se as condições a seguir são especificadas.
    - Essas opções são especificadas em maiores detalhes em outro lugar. Para este evento, as configurações padrão devem ser aplicadas.

      Configuração
      Valor

      Caixa de opção Exibir no Portal
      Selecionada

      Caixa de opção Exibir na Sessão
      Selecionada

      Caixa de Opção Sinalizar Cada Ocorrência na Reprodução
      Selecionada

      Caixa de opção Enviar para Barramento de Evento
      Desmarque este item, a menos que você implemente o Barramento de Evento e deseje enviar dados do agente do usuário para o sistema externo.

      Caixa de opção Dado por Minuto em
      Desmarcado

Atualizar Atributo da Sessão?
Não há necessidade de atualizar um atributo da sessão com esses valores.

Caixa de opção Atualizar Tempo Limite da Sessão
Desmarcado

Ações Adicionais
Selecione `None`.

Incluir Evento na caixa de opção IBM Tealeaf cxResults
Selecione este item para incluir o evento no IBM Tealeaf cxResults. Mesmo que o IBM Tealeaf cxResults não esteja instalado, você deverá selecioná-lo para que o evento seja automaticamente incluído se o produto já estiver instalado.

Filtro de Sessão do IBM Tealeaf cxResults
Selecione `No Action`.

11. A etapa Mais Opções deve ser semelhante a:

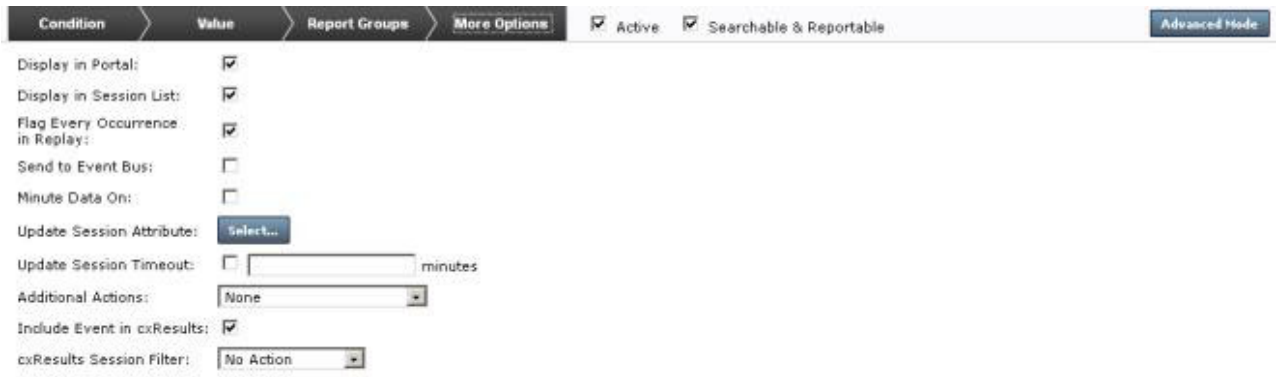


Figura 205. Evento para Registrar o TLT_BROWSER_VERSION - Etapa Mais Opções

12. A especificação de evento foi concluída. Clique em **Salvar Rascunho**.
13. Antes de confirmar eventos para o servidor, você deve testá-los no Testador de Evento. As versões de rascunho dos objetos relacionados ao evento podem ser testadas.

Criar Dimensão para Armazenar os Valores do Agente do Usuário:
Você revisou ou criou os objetos necessários para relatar os valores para a variável da solicitação `TLT_BROWSER_VERSION`, o que captura as versões do navegador relatadas a partir do cliente. Agora, é possível relatar sobre as contagens do número de instâncias nas quais o evento `User Agent - Browser Version` ocorreu. É possível também gerar relatórios sobre os diferentes valores registrados (`IE7.0`, e assim por diante). Coletivamente, essas informações não são úteis.

O que é mais útil é a maneira como estes dados podem ser usados para segmentar os relatórios. Por exemplo, é possível criar um relatório em que as contagens para um evento diferente, como um rastreamento de erros do aplicativo, são segmentadas com base nas versões do navegador registrado. Este relatório criaria um gráfico em que cada versão do navegador detectado é representada por uma barra vertical que indica as ocorrências do evento no período de relatório

Aqui, você cria o objeto de dimensão para armazenar as informações da versão do navegador para que possam ser usadas para essa segmentação de relatório.

1. Efetue login no Portal.

2. No menu Portal, selecione **Configurar** > **Gerenciador de Eventos**. O Tealeaf Event Manager é exibido.
3. Clique na guia **Dimensões**.
4. Clique em **Nova Dimensão**.
5. No diálogo Incluir Dimensão, preencha as propriedades a seguir:
   a. Nome: `User Agent - Browser Version`
   b. Clique no botão **Preenchido por**. Clique na guia **Atributos da Ocorrência**. Abra o grupo que contém o atributo da ocorrência que você criou. Selecione o atributo da ocorrência `Browser Version`.
   c. Preencha com: `First Value in Session`
   d. Clique em **Intercalação de Opções Avançadas**.
   e. Para a entrada Valores a Serem Registrados, selecione `Whitelist + Observed Values`.
6. A dimensão deve ser semelhante a:

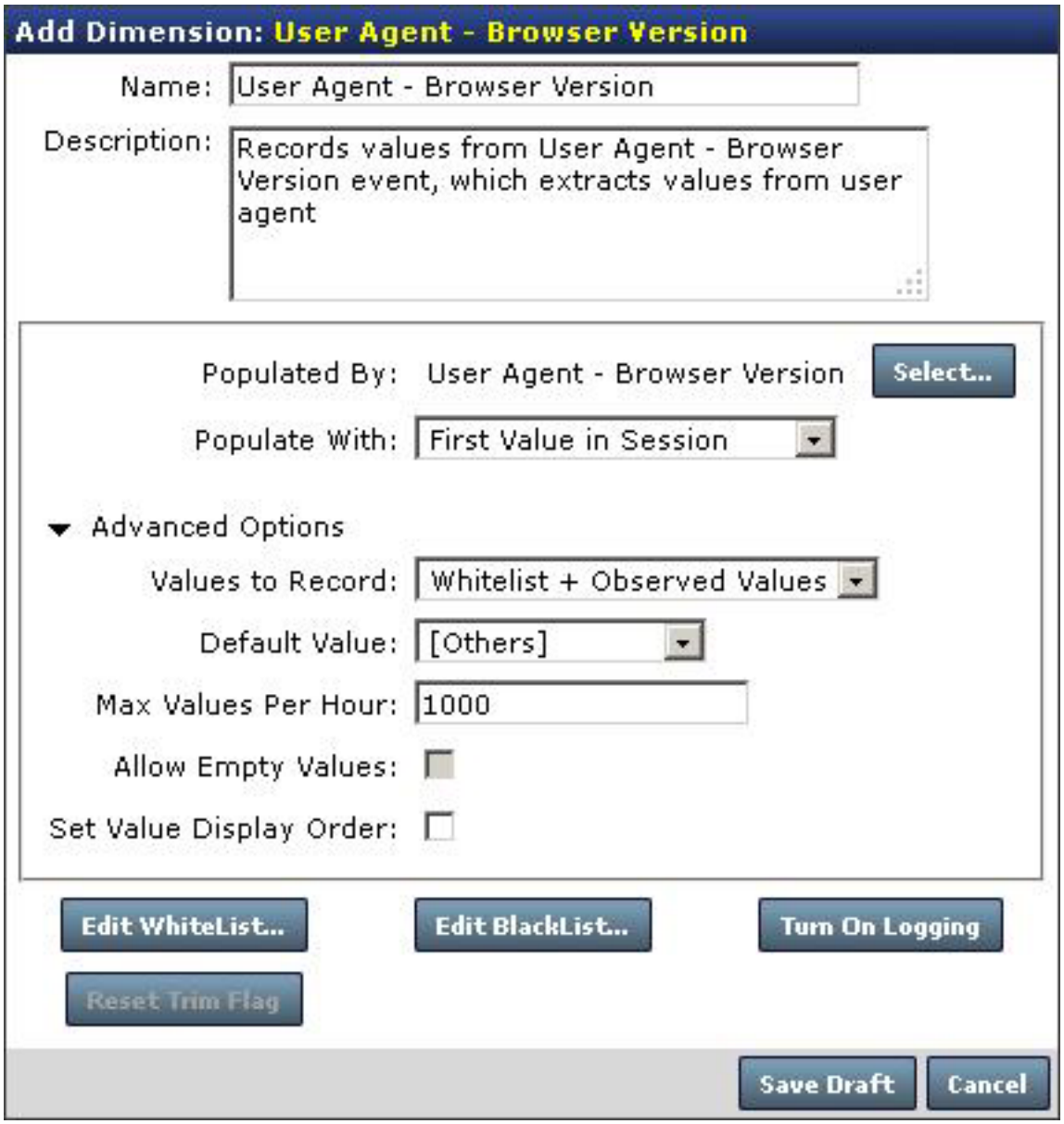


Figura 206. Dimensão para Registrar o Agente do Usuário - Evento Versão do Navegador

7. Clique em **Salvar Rascunho**.
   Você agora configurou a dimensão para capturar dados do fluxo de captura. Antes da dimensão ficar operacional, você deve:
   a. Associar a dimensão a um grupo de relatórios.
   b. Associar o grupo de relatórios a um evento.

Tarefas relacionadas:

"Associar o Grupo de Relatórios a um Evento" na página 406

Associar a Dimensão a um Grupo de Relatórios:

A dimensão que você acabou de criar deve ser associada a um grupo de relatórios.

1. Na guia Dimensões, clique em **Novo Grupo de Relatórios**.

2. No diálogo Incluir Grupo de Relatórios, insira um nome e descrição fáceis e simples. Essas entradas devem refletir a função do grupo de relatórios. Para o nosso exemplo, digite o seguinte código: `User Agent - Browser Version`.
   - Mais dimensões podem ser incluídas conforme necessário, e é possível alterar o nome do grupo de relatórios sem afetar a criação do relatório.
3. Para o valor de Modelo, selecione `Standard`.

   Nota: Dependendo da versão do Tealeaf, o seletor de Modelo pode não estar presente. O modelo Padrão é selecionado automaticamente.
4. Clique em **Incluir dimensões...**.
5. Selecione `User Agent - Browser Version`.
6. A definição do Grupo de Relatório deve ser semelhante a:

Figura 207. Grupo de relatórios do Agente do Usuário

7. Clique em **Salvar Rascunho**.

Associar o Grupo de Relatórios a um Evento:

Agora, o grupo de relatórios recém-criado devem ser associado a um evento. Quando o evento ocorre, os dados contextuais que são capturados nas dimensões no grupo de relatórios são registrados ao mesmo tempo.

1. Clique na guia **Eventos**.
2. Selecione o evento com o qual você gostaria de registrar a dimensão `User Agent - Browser Version`.
   - Em nosso exemplo, é possível associá-la ao evento `Http 404 - Não localizado` que é fornecido pelo Tealeaf. Este evento é armazenado na etiqueta do evento `Tealeaf Standard Events`.
3. Selecione o evento. Clique com o botão direito e selecione **Editar Evento...**.
4. Clique na etapa **Grupos de Relatórios**.
5. Clique em **Incluir Grupo de Relatórios**.

6. Selecione o grupo de relatórios `User Agent - Browser Version`.

Figura 208. Associando o Evento Http 404 - Não Localizado ao Novo Grupo de Relatórios

7. Clique em **Salvar Rascunho**.

Salvando mudanças

Agora, é possível salvar os objetos de eventos criados. Clique em **Salvar Mudanças**.

Gerenciando os Valores da Dimensão

O atributo da ocorrência está verificando ocorrências da variável de solicitação `TLT_BROWSER_VERSION`. Quando isso ocorre, o evento é disparado, registrando o valor da variável da solicitação como um valor numérico.

- Quando o evento `Http 404 - Not Found` ocorre, o valor atual do evento é registrado como o valor da dimensão `User Agent - Browser Version`.

Os valores da dimensão estão sendo reunidos diretamente do fluxo de captura. Cada valor que é detectado no fluxo de captura é registrado no banco de dados, que apresenta alguns problemas.

Para a variável da solicitação `TLT_BROWSER_VERSION`, o intervalo de valor é extenso. Para cada navegador conhecido por meio do padrão público browscap, pode haver diversas versões. Por exemplo, os valores podem ser:

- `IE6.0`
- `IE7.0`
- `IE8.0`
- `IE9.0`

Mas cada valor detectado pode ser uma repetição de um valor já conhecido no Tealeaf por meio de valores da dimensão registrados anteriormente. Como resultado, uma grande quantidade de dados replicados está sendo gravada. Cada vez que uma sessão é capturada de um dispositivo que está usando o Internet Explorer 7,0, outra instância do valor da dimensão `IE7.0` é registrada no banco de dados. Para dimensões de alto volume, essa gravação desnecessária é dispendiosa.

Como uma alternativa para esse método de gravação, é possível criar uma *lista de desbloqueio* de valores, que contém os valores que são permitidos para serem registrados para a dimensão. A gravar de instâncias da lista de desbloqueio requer um volume bem menor de dados.

Nota: Com o tempo, uma dimensão que está configurada para registrar o `Whitelist + Observed Values` cresce sem limite. Para propósitos de armazenamento de dados, você deve sempre tentar converter essas dimensões em `WhitelistOnly`.

Nota: Para os dados do agente do usuário, o cenário dos navegadores disponíveis fica constantemente em mudança. Como resultado:

- Você deve regularmente atualizar os padrões do seu browscap e WURFL (se o IBM Tealeaf CX Mobile estiver licenciado) para que você tenha as informações do agente do usuário mais recentes.
- Você deve revisar seus dados de dimensão regularmente para ver se novos valores estão sendo registrados.

  Esses são bons hábitos de fluxo de trabalho a serem aplicados aos dados dimensionais.

Há duas maneiras de criar uma lista de desbloqueio:

- Especifique a lista de desbloqueio manualmente: Se você souber os valores aceitáveis de uma dimensão, será possível especificar a lista por meio do Gerenciador de Eventos. Este método é útil apenas para as dimensões com um número limitado de dimensões.
- Upload da lista de valores: Se você souber os valores aceitáveis para uma dimensão, será possível criar uma lista de desbloqueio de valores em um arquivo local e fazer upload dela em seu Portal.
- Reunir valores da lista de desbloqueio dos logs de dimensão: Por meio do Gerenciador de Eventos, é possível ativar o registro de valores da dimensão em um log do banco de dados. Após os valores suficientes serem capturados, é possível fazer download dos valores registrados em um arquivo de texto local, editá-los e, em seguida, carregá-los na dimensão como a lista de desbloqueio por meio do Gerenciador de Eventos.

Esse último método é o mais fácil de gerenciar e é descrito nas seções a seguir.

Ativando Criação de Log:
Primeiro, você deve ativar a criação de log na dimensão.

1. No Gerenciador de Eventos, clique na guia **Dimensões**.
2. Selecione a dimensão `User Agent - Browser Version`.
3. Clique com o botão direito e selecione **Editar Dimensão?**.
4. Clique em **Intercalação de Opções Avançadas**.
5. Clique em **Ativar Criação de Log**.
6. Clique em **Salvar Rascunho**.
7. Clique em **Salvar Mudanças**.

Os valores detectados para a dimensão são agora armazenados nos logs de dimensão.

Nota: Depois de ativar a criação de log da dimensão, você deve esperar um pouco para coletar um volume suficiente e intervalo de valores para preencher sua lista de desbloqueio da dimensão. Para este exercício, espere 1 hora.

Download do Arquivo de Log:

Após um tempo suficiente, é possível fazer download dos logs para sua estação de trabalho local, na qual você constrói a lista de desbloqueio de valores.

1. No Gerenciador de Eventos, clique na guia **Dimensões**.
2. Selecione a dimensão `User Agent - Browser Version`.
3. Clique com o botão direito e selecione **Editar Dimensão?**.
4. Clique em **Intercalação de Opções Avançadas**.
5. Clique em **Editar Lista de Desbloqueio?**.
6. Na janela Editar Lista de Desbloqueio, clique em **Download de Valores de Log**.
7. Salve o arquivo localmente.
8. Clique em **Cancelar** duas vezes.

Construir Lista de Desbloqueio e Upload:

Após criar as listas de valores, é necessário reformatá-las em arquivos de texto de coluna única e, em seguida, importá-las como valores da lista de desbloqueio em uma dimensão criada no Tealeaf Event Manager.

Importe os dados no Tealeaf Event Manager:

As etapas a seguir descrevem o fluxo de trabalho geral para importação das listas de valores para o Tealeaf Event Manager.

1. Clique na guia Dimensões.
2. Selecione a dimensão `User Agent - Browser Version`.
3. Edite a dimensão.
   a. Clique em **Editar Lista de Desbloqueio...**.
   b. Na janela Editar Lista de Desbloqueio, clique em **Importar Arquivo...**.
   c. No diálogo Importar Lista de Desbloqueio, clique em **Pesquisar...**. Navegue pelo seu ambiente para selecionar o arquivo de texto criado. Clique em **Abrir**.
   d. Para importar o arquivo selecionado, clique em **Importar**.
   e. Os arquivos importados são exibidos na lista de desbloqueio.
   f. Você pode editar os valores e suas propriedades ou incluir valores adicionais, conforme necessário.
4. Clique em **Concluído**. Clique em **Salvar Rascunho** para salvar um rascunho de sua nova dimensão.
5. Para salvar as mudanças no servidor, clique em **Salvar Mudanças**.
6. Após mais ou menos 10 minutos, algumas sessões concluídas deverão ser preenchidas com base nesse conjunto de dados.

Nota: Se você estiver satisfeito com sua lista de desbloqueio, deverá alternar para `Somente lista de desbloqueio` para a dimensão. Quaisquer valores que são detectados mas não aparecem na lista de desbloqueio são gravados como `[others]` para a dimensão. Quando este valor de dimensão começar a gravar as contagens, será possível revisar a lista de desbloqueio para capturar os valores recentemente detectados.

Repetir Etapas

Agora é possível usar o evento `Agente do Usuário - Versão do Navegador` e a dimensão associada em procura e relatório.

Se desejar, repita as etapas para criar outros atributos de ocorrências, eventos, dimensões e valores de dimensões para os outros campos no conjunto de dados do agente do usuário.

Usando Dados do agente do usuário no Tealeaf

Agora que objetos de dados estão capturando e gravando dados do agente do usuário, é possível começar usando-os em outro lugar no Portal.

Conceitos relacionados:

"Procurar Dados do Agente do Usuário"

"Dados do Agente do Usuário em Reprodução" na página 413

"Dados do Agente do Usuário em Relatório" na página 414

Procurar Dados do Agente do Usuário

Por meio do Portal, é possível procurar eventos e dimensões criados.

Procurar Evento `Agente do Usuário - Versão do Navegador`:
No exemplo anterior, você criou o evento `Agente do Usuário - Versão do Navegador`. Você pode procurar:

1. A existência desse evento é uma sessão
2. Valores específicos para esse evento

Procurar o Evento:

Para procurar sessões nas quais o evento ocorreu, conclua as etapas a seguir.

1. No menu Portal, selecione **Procurar** > **Sessões Concluídas**.

   Nota: Também é possível concluir essa procura com relação a sessões ativas ou a todas as sessões.
2. Limpe todos os campos de procura.
3. Selecione o modelo de procura concluída padrão.
4. Sob a categoria Campos de Procura Básicos, clique no link **Eventos**.
5. No painel principal, clique em **Selecionar evento**.
6. No Seletor de Eventos, clique na etiqueta de evento sob a qual o evento `Agente do Usuário - Versão do Navegador` foi armazenado.
7. Selecione o evento. Clique em **Selecionar**.
8. Os termos de procura devem ser semelhantes a:

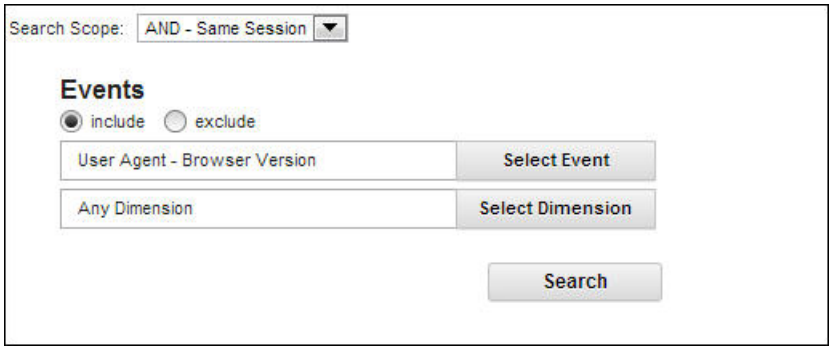


Figura 209. Procurar Evento do Agente do Usuário

9. Para executar a procura anterior, clique em **Procurar**.
10. Os resultados são exibidos na lista de sessões.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Procurar Valores Específicos para o Evento:

Para procurar sessões nas quais os valores específicos do evento ocorreram, conclua as etapas a seguir.

1. No menu Portal, selecione **Procurar** > **Sessões Concluídas**.

   Nota: Também é possível concluir essa procura com relação a sessões ativas ou a todas as sessões.
2. Limpe todos os campos de procura.
3. Selecione o modelo de procura concluída padrão.
4. Sob a categoria Campos de Procura Básicos, clique no link **Valores de Eventos**.
5. No painel principal, clique em **Selecionar evento**.
6. No Seletor de Eventos, clique na etiqueta de evento sob a qual o evento `Agente do Usuário - Versão do Navegador` foi armazenado.
7. Selecione o evento. Clique em **Selecionar**.
8. O evento é incluído nos critérios de procura.
9. Para procurar um valor específico para esse evento:
   a. Configure o operador para `inclui`, se ele ainda não estiver selecionado.
   b. Configure o valor do evento para o qual deseja selecionar. Você pode inserir `IE7.0`.
10. Os termos de procura devem ser semelhantes a:

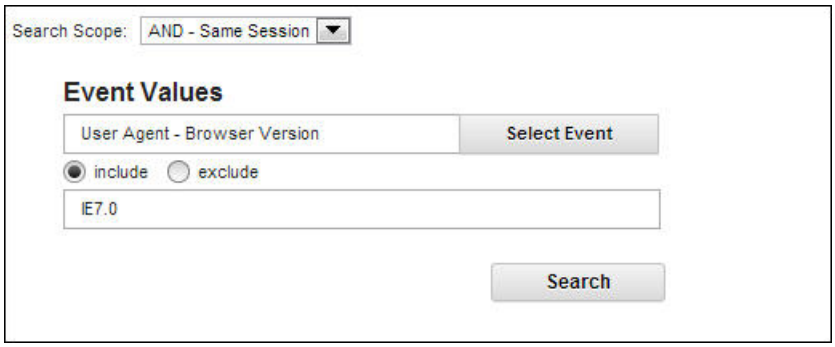


Figura 210. Procurar Valor do Evento do Agente do Usuário

11. Para executar a procura anterior, clique em **Procurar**.
12. Os resultados são exibidos na lista de sessões.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Procurar Evento `Agente do Usuário - Versão do Navegador`:

No exemplo anterior, você criou o evento `Agente do Usuário - Versão do Navegador`. Você pode procurar:

1. A existência desse evento é uma sessão

2. Valores específicos para esse evento

Localizando as Instâncias nos Resultados Retornados:

Quando as sessões forem retornadas nos resultados da procura, é possível localizar as instâncias do evento ou combinação (evento + dimensão) usando o QuickView.

1. Para localizar, clique no ícone **QuickView** ( ) ao lado da sessão de seu interesse nos resultados da procura.
2. No QuickView, na lista suspensa Ordenar por, selecione `Event Name`.
3. Se houver muitos nomes de eventos a serem revisados, clique no link ao lado do Rótulo de Evento. Selecione o rótulo de evento que contém o evento para o qual você o procurou.
4. Localize o evento. Na imagem abaixo, o evento `Http 404 - Not Found` foi exibido.

Figura 211. QuickView

5. As informações a seguir são de interesse:
   - O link *1* indica o número da página. É possível selecionar este link para revisar os detalhes da página sobre a página em questão.
   - Sob o evento listado (`Http 404 - Not Found`), é possível revisar todos os valores da dimensão que foram registrados quando o evento ocorreu.
     - Se estiver presente, o valor `[Others]` é uma constante de dimensão registrado quando o valor detectado não corresponde a nenhum valor em uma lista de desbloqueio listada.
     - Para a dimensão `User Agent - Browser Version`, é possível ver que um valor de `IE8.0` foi registrado.

Conceitos relacionados:

"Procurando Dados da Sessão" na página 39

Dados do Agente do Usuário em Reprodução

Para iniciar a reprodução na página na qual o evento ocorreu, clique no ícone **Reproduzir** ( ) ao lado do nome do evento. No diálogo, selecione **Navegador** para reproduzir a sessão em seu navegador da web por Browser Based Replay.

Barra de Informações do Agente do Usuário:

Quando a sessão é carregada na BBR, ele será exibida na visualização Reprodução. Na parte superior da tela, é possível ver uma barra extra incluída com informações adicionais sobre a sessão:

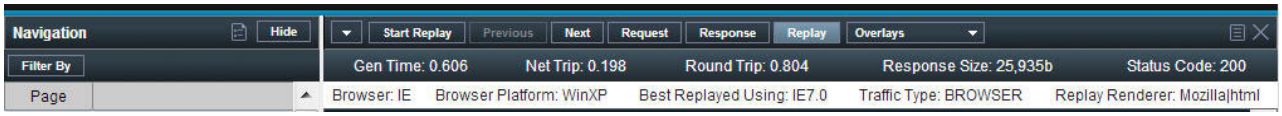


Figura 212. Informações do Agente do Usuário na BBR

As informações anteriores são extraídas a partir das informações do agente do usuário que são enviadas do cliente. Quando uma correspondência do agente do usuário for localizada, essas propriedades serão exibidas na BBR para ajudar a identificar a origem da sessão.

Propriedade do Agente do Usuário
Variável da Solicitação de Origem

Navegador
TLT_BROWSER

Plataforma do navegador
TLT_BROWSER_PLATFORM

Melhor reproduzido usando
TLT_BROWSER_VERSION

Nota: Essa origem de dados corresponde à origem para o evento `Usuário do Agente - Versão do Navegador` objetos de dimensão criado neste tutorial.

Tipo de tráfego
TLT_TRAFFIC_TYPE

Tela TLT_SCREEN

Nota: Os dados da tela só serão visíveis se você tiver uma licença do IBM Tealeaf CX Mobile.

Renderizador de reprodução
TLT_REPLAY_RENDERER

Aparências de Dispositivo Móvel:

Para sessões remotas baseadas em dispositivo móvel, as informações do agente do usuário podem ser usadas para determinar o corte circundante (ou *aparência*) a ser aplicado durante a reprodução. Uma aparência é aplicada durante a reprodução do BBR para emular o dimensionamento de como o visitante experimentou seu aplicativo da web por meio de um dispositivo móvel.

Nota: Essa opção só estará ativada se você tiver uma licença do IBM Tealeaf CX Mobile.

Dados da Solicitação:

Para ver informações do agente do usuário na BBR, você deve estar na visualização Solicitação. Selecione **Solicitação** na barra de ferramentas BBR.

Na visualização Solicitação, é possível revisar os dados da solicitação bruta para a ocorrência selecionada. O Tealeaf aumenta a solicitação bruta com dados adicionais, incluindo as informações do agente do usuário que são recuperadas se uma sequência de agente do usuário enviada na solicitação corresponder em um dos padrões públicos.

As informações do agente do usuário são inseridas na seção `[ExtendedUserAgent]` da solicitação.

- Essas informações são inseridas pelo agente de sessão de Referência do Tealeaf.

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=IE
TLT_BROWSER_VERSION=IE8.0
TLT_BROWSER_PLATFORM=Windows
TLT_TRAFFIC_TYPE=BROWSER
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=true
TLT_BROWSER_COOKIES=true
```

Dados do Agente do Usuário em Relatório

É possível incluir dados do agente do usuário em um relatório como uma dimensão.

Dados Dimensionais do Agente do Usuário:

O uso mais interessante dos dados do agente do usuário nos relatórios é a sua inclusão como uma dimensão. Em nosso exemplo, criamos a dimensão `User Agent - Browser Version` e a associamos ao evento `Http 404 - Not Found`.

Nas etapas abaixo, crie um relatório no Construtor de Relatório no evento `Http 404 - Not Found`, que é filtrado pela dimensão `User Agent - Browser Version`. É possível determinar esses erros 404 de Código de Status de HTTP a partir deste relatório, que indica que um recurso não foi localizado pela dimensão incluída nele. Neste caso, é possível revisar as contagens desses erros 404 pelas versões do navegador de dispositivos que acessam seu aplicativo da web.

1. No menu Portal, selecione **Analisar** > **Construtor de Relatório**.
2. O Construtor de Relatório é exibido. Clique no ícone **Novo** na barra de ferramentas.
3. No painel à esquerda, clique na guia **Eventos**.
4. Clique em **Incluir Evento**.
5. No Seletor de Eventos, selecione o rótulo **Eventos Padrão do Tealeaf**.
6. Nos Eventos Padrão do Tealeaf, selecione o evento `Http 404 - Não localizado`. Clique em **Selecionar**.
7. O Construtor de Relatório deve ser semelhante a:

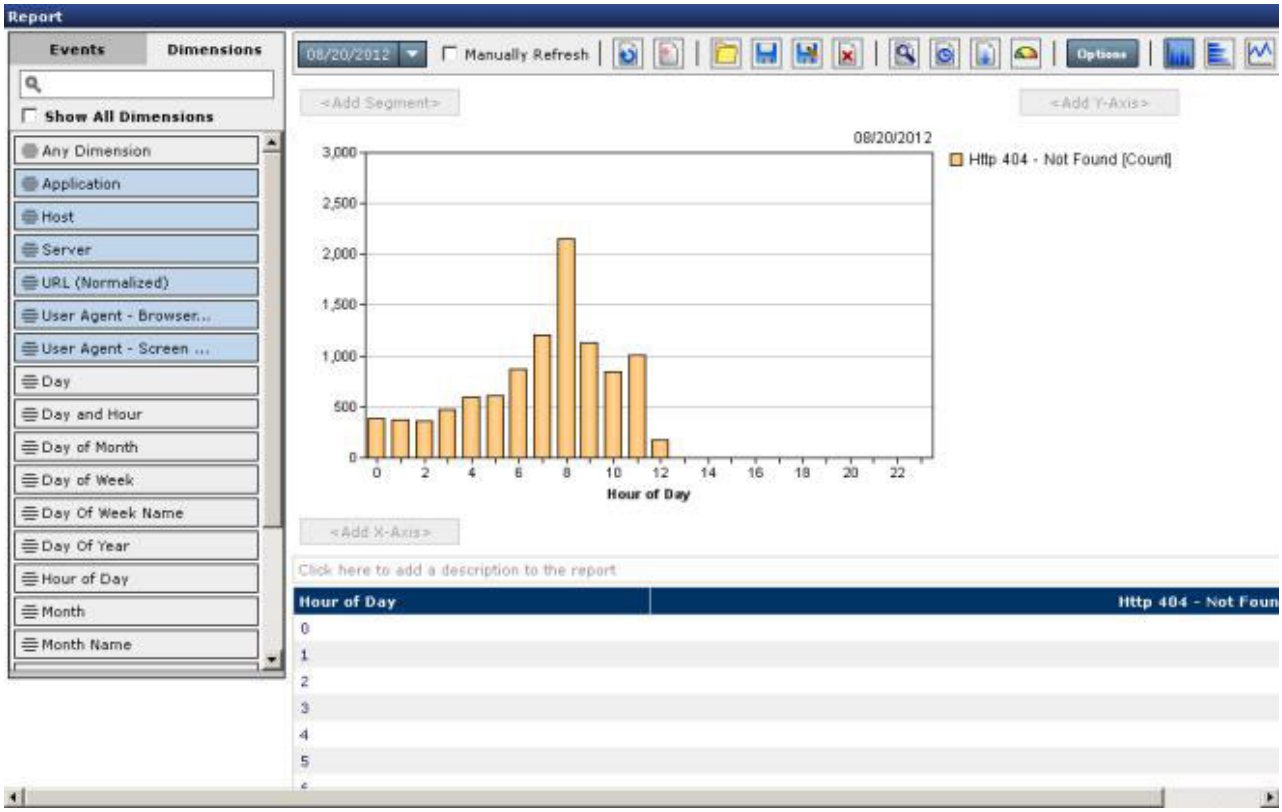
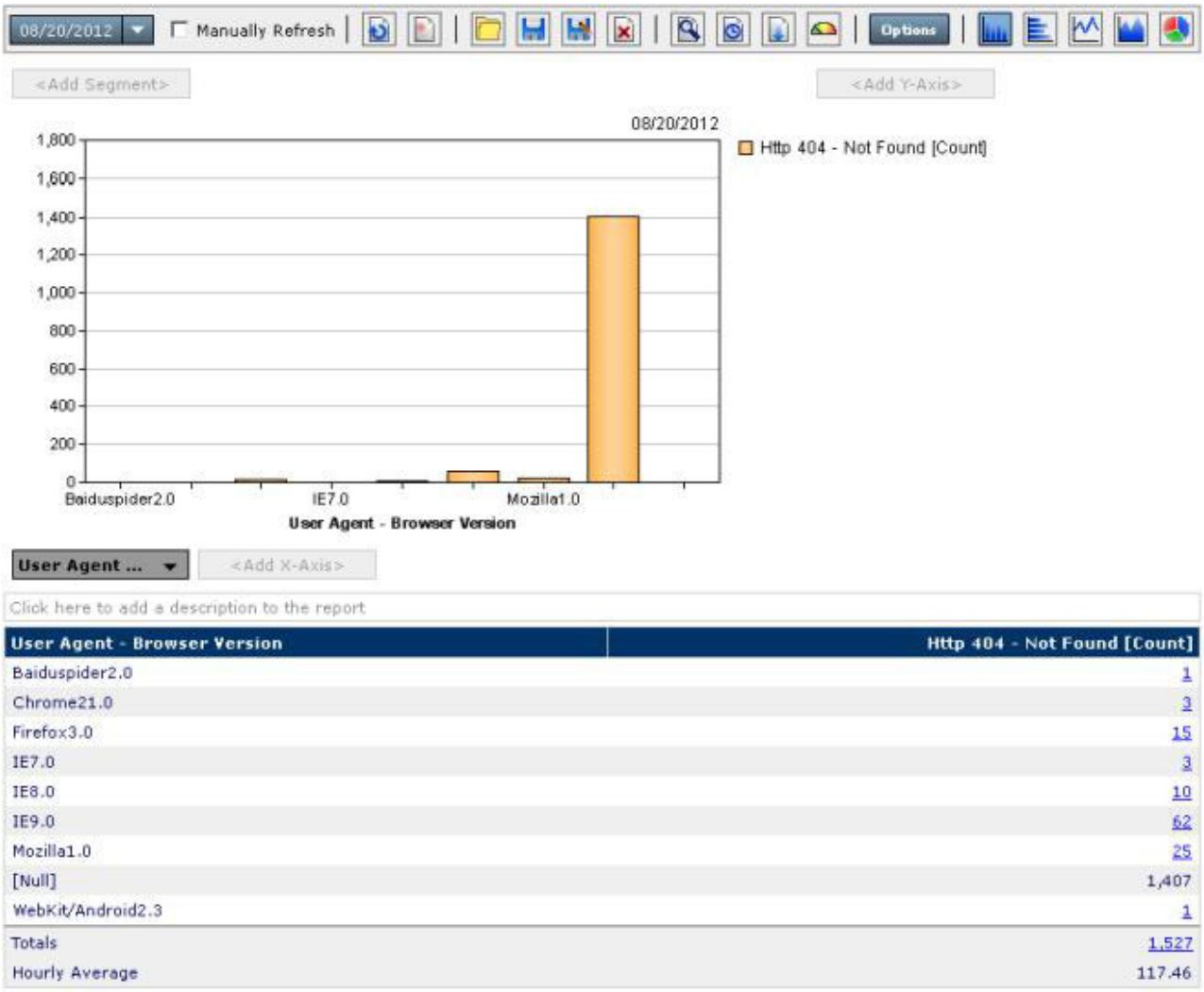


Figura 213. Construtor de Relatório - Agente do Usuário como Relatório de Dimensão

8. Os dados do relatório estão incompletos no gráfico. Por padrão, o Construtor de Relatório exibe dados do dia atual.
   - Se você tiver criado esses objetos de dados antes do dia de hoje, será possível revisar os dados a partir de uma data anterior. Clique na data que é exibida na barra de ferramentas e selecione o último dia útil antes da data atual.
9. Agora, é possível aplicar a dimensão e ele. No painel à esquerda, clique na guia **Dimensões**.
10. As dimensões que são listadas na guia Dimensões são as únicas que são compatíveis com o conjunto de eventos exibido atualmente.
11. Clique e arraste a dimensão `User Agent - Browser Version` para a caixa <Incluir Eixo X> abaixo do gráfico na exibição do relatório.
12. O relatório deve agora ser semelhante a:



User Agent - Browser Version	Http 404 - Not Found [Count]
Baiduspider2.0	1
Chrome21.0	3
Firefox3.0	15
IE7.0	3
IE8.0	10
IE9.0	62
Mozilla1.0	25
[Null]	1,407
WebKit/Android2.3	1
Totals	1,527
Hourly Average	117.46

Figura 214. Construtor de Relatório - Agente do Usuário como Relatório de Dimensão

13. Na figura anterior, o gráfico é um pouco obscuro pelo fato de que há muitas instâncias dos valores `[Null]`. No relatório dimensional, um valor nulo será registrado se o item específico de dados não tiver sido registrado quando o evento foi registrado. Nesses casos, as informações do agente do usuário não ficam disponíveis.
    - Se você criou a dimensão e começou a registrar valores nela em algum ponto durante o dia, todas as instâncias registradas do evento `Http 404 - Not Found` terá registrado valores nulos para a dimensão.
14. Para tornar o gráfico mais significativo, talvez você queira filtrar os valores nulos. É possível usar as etapas a seguir para filtrar os valores em geral a partir de uma dimensão exibida.
    a. Ao lado da dimensão que está incluída no eixo X, selecione o **Circunflexo baixo** para abrir o menu de contexto da dimensão. No menu de contexto, selecione **Filtrar**.
    b. No diálogo Filtro de Dimensão, clique na caixa de opção **Filtrar por Valor** na parte superior.
    c. No lista suspensa, selecione `Exclude Only Selected Values`.
    d. Clique em **Incluir Valores**. Selecione **Todos os Valores**.

e. Na Seletor de Valor da Dimensão, clique na caixa de opção ao lado de [Null].

f. O Filtro de Dimensão deve ser semelhante a:

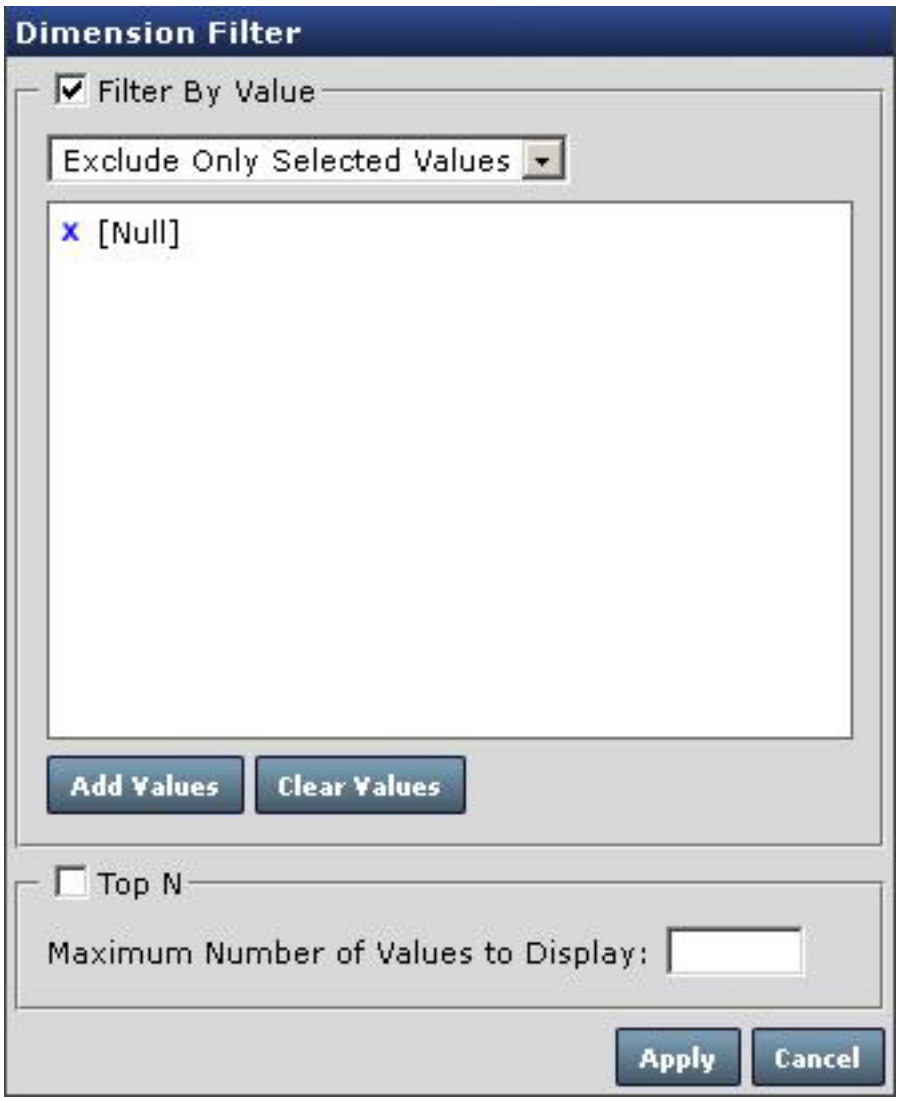
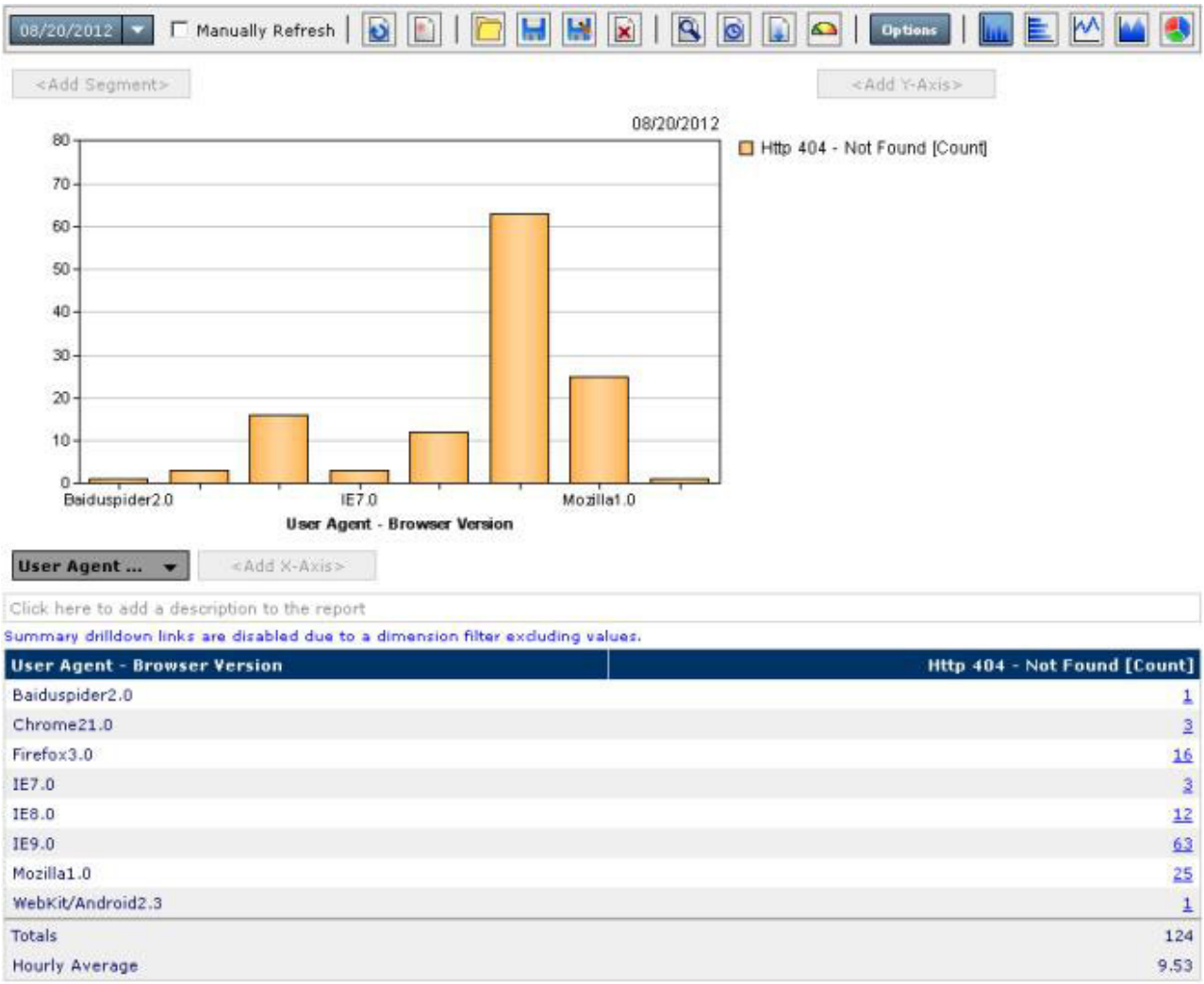


Figura 215. Construtor de Relatório - Filtrando dimensões

15. Clique em **Aplicar**.
16. O Construtor de Relatório é atualizado para remover os valores nulos do relatório. Ele deve ser semelhante a:



User Agent - Browser Version	Http 404 - Not Found [Count]
Baiduspider2.0	1
Chrome21.0	3
Firefox3.0	16
IE7.0	3
IE8.0	12
IE9.0	63
Mozilla1.0	25
WebKit/Android2.3	1
Totals	124
Hourly Average	9.53

Figura 216. Construtor de Relatório - Filtrando dimensões

No relatório anterior, é possível agora identificar visualmente que os erros 404 de Código de Status de HTTP estão divididos entre os vários valores de versão do navegador.

Se este relatório for útil para você, clique no ícone **Salvar** na barra de ferramentas para salvar o relatório.

Modificações:

- Se desejar ver as contagens do evento `HTTP 404 - Not Found` para a dimensão como ele está configurado, clique na entrada da dimensão no eixo X e arraste-a para a caixa **<Incluir Segmento>** na parte superior da tela. Em nosso exemplo, este relatório agora mostra apenas a contagens de evento `Http 404 - Not Found` para a data selecionada na qual a dimensão `User Agent - Browser Version` não é nula.
- Para segmentar as contagens verticais do evento pelos valores da dimensão, clique e arraste a dimensão como está configurada para a caixa do eixo Y.

Relatório de Eventos

Para ver com que frequência o evento do agente do usuário ocorreu, faça o seguinte:

1. Clique no ícone **Novo** na barra de ferramentas.
2. No painel à esquerda, clique na guia **Eventos**.
3. Clique em **Incluir Evento**.
4. Na caixa de filtro, insira `Agente do Usuário` ou outra sequência para ajudar a localizar o(s) evento(s) do agente do usuário.
5. Selecione o evento. Em nosso exemplo, o evento foi `User Agent - Browser Version`.
6. Clique em **Selecionar**.
7. O relatório é exibido.

   Nota: O relatório exibido mostra todas as instâncias de quando o evento foi disparado, mesmo as instâncias de quando um valor nulo foi registrado para a dimensão. Usar esse evento específico para fazer avaliações não é significativo.

Capítulo 18. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf

O IBM Tealeaf fornece a documentação e ajuda para usuários, desenvolvedores e administradores.

Visualizando a documentação do produto

Toda a documentação do produto IBM Tealeaf está disponível no seguinte website:

https://tealeaf.support.ibmcloud.com/

Use as informações na tabela a seguir para visualizar a documentação do produto para o IBM Tealeaf:

Tabela 40. Obtendo ajuda

Para visualizar...	**Faça isto...**
Documentação do produto	No portal do IBM Tealeaf, acesse **?** > **Documentação do produto**.
Ajuda para uma página no Portal do IBM Tealeaf	No portal do IBM Tealeaf, acesse **?** > **Ajuda para esta página**.
Ajuda para IBM Tealeaf CX PCA	Na interface da web do IBM Tealeaf CX PCA, selecione **Guia** para acessar o *IBM Tealeaf CX PCA Manual*.

Documentos disponíveis para produtos IBM Tealeaf

Use a tabela a seguir para visualizar uma lista de documentos disponíveis para todos os produtos IBM Tealeaf:

Tabela 41. Documentação disponível para produtos IBM Tealeaf

Produtos IBM Tealeaf	**Documentos disponíveis**
IBM Tealeaf CX	• *Guia de Visão Geral do IBM Tealeaf Customer Experience* • *Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente do IBM Tealeaf CX* • *IBM Tealeaf CX Configuration Manual* • *IBM Tealeaf CX Cookie Injector Manual* • *IBM Tealeaf CX Databases Guide* • *IBM Tealeaf CX Event Manager Manual* • *IBM Tealeaf CX Glossary* • *IBM Tealeaf CX Installation Manual* • *IBM Tealeaf CX PCA Manual* • *IBM Tealeaf CX PCA Release Notes*
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer Client Side Capture Manual* • *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer User Manual* • *IBM Tealeaf CX Release Notes* • *IBM Tealeaf CX Release Upgrade Manual* • *IBM Tealeaf CX Support Troubleshooting FAQ* • *IBM Tealeaf CX Troubleshooting Guide* • *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Guide* • *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Release Notes*
IBM Tealeaf cxImpact	• *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact* • *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact* • *Guia de Relatório do IBM Tealeaf cxImpact*
IBM Tealeaf cxConnect	• *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis* • *IBM Tealeaf cxConnect para Voz do Manual de Administração do Cliente* • *IBM Tealeaf cxConnect para o Manual de Administração de Análise da Web*
IBM Tealeaf cxOverstat	*Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxOverstat*

Tabela 41. Documentação disponível para produtos IBM Tealeaf (continuação)

Produtos IBM Tealeaf	**Documentos disponíveis**
IBM Tealeaf cxReveal	• *IBM Tealeaf cxReveal - Manual de Administração* • *Guia da API do IBM Tealeaf cxReveal* • *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxReveal*
IBM Tealeaf cxVerify	*IBM Tealeaf cxVerify - Manual de Administração*
IBM Tealeaf cxView	*Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxView*
IBM Tealeaf CX Mobile	• *Guia de Estrutura de Criação de Log do IBM Tealeaf CX Mobile Android* • *Notas Sobre a Liberação da Estrutura de Criação de Log do IBM Tealeaf Android* • *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile* • *Manual do Usuário do IBM Tealeaf CX Mobile* • *Guia de Estrutura de Criação de Log IBM Tealeaf CX Mobile iOS* • *Notas Sobre a Liberação da Estrutura de Criação de Log do IBM Tealeaf iOS*

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte seu representante IBM local para obter informações sobre os produtos e serviços atualmente disponíveis em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser usados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá ser usado em substituição a esse produto, programa ou serviço. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não-IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes que cobrem os assuntos descritos neste documento. O fornecimento desta publicação não lhe garante direito algum sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Para consultas sobre licença relacionadas a informações de byte duplo (DBCS), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie consultas sobre licença, por escrito, para:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

O parágrafo a seguir não se aplica ao Reino Unido ou qualquer outro país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO-INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, esta disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Estas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Periodicamente, são feitas alterações nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em futuras edições desta publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

Referências nestas informações a Web sites não IBM são fornecidas apenas como conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses Web sites. Os materiais nesses websites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e a utilização desses websites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode usar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) o uso mútuo das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
AV. Pasteur, 138-146, Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriadas, incluindo em alguns casos o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato de Licença de Programa Internacional IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão as mesmas em sistemas disponíveis em geral. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas através de extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações sobre produtos não-IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, seus anúncios publicados e outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou esses produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não-IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios usados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los de forma mais completa possível, os exemplos podem incluir nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços usados por uma empresa real é mera coincidência.

LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas aplicativos de amostra no idioma de origem, que ilustram técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. O

Cliente pode copiar, modificar e distribuir esses programas de amostra sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, uso, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativos para a plataforma operacional para a qual os programas de amostra são criados. Esses exemplos não foram totalmente testados sob todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, manutenção ou função desses programas. Os programas de amostra são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de tipo algum. A IBM não será responsável por quaisquer danos decorrentes do uso pelo Cliente dos programas de amostra.

Marcas Registradas

IBM, o logotipo da IBM e ibm.com são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas IBM está disponível na web em “Informações de Copyright e Marca Registrada” no endereço www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Considerações de Política Privada

Os produtos de Software IBM, incluindo software como soluções de serviço ("Ofertas de Software"), podem usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações de uso do produto para ajudar a melhorar a experiência do usuário final, customizar interações com o usuário final ou para outros propósitos. Um cookie é uma parte de dados que um website pode enviar ao seu navegador e, então, ser armazenado em seu computador como uma tag que identifica o computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por esses cookies. Se uma Oferta de Software que estiver sendo usada permitir coletar informações pessoais por meio dos cookies e de tecnologias semelhantes, nós informaremos sobre os detalhes abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, esta Oferta de Software pode usar cookies de sessão e persistentes que coletam cada nome de usuário do usuário e outras informações pessoais para fins de gerenciamento da sessão, usabilidade do usuário aprimorada ou outros fins de uso de rastreamento ou funcional. Esses cookies podem ser desativados, mas desativá-los também irá eliminar a funcionalidade que eles ativam.

Várias jurisdições regulam a coleta de informações pessoais por cookies e tecnologias semelhantes. Se as configurações implementadas por esta Oferta de Software fornecerem a você, como cliente, a possibilidade de coletar informações pessoais de usuário final via cookies e outras tecnologias, você deverá solicitar conselho jurídico, por conta própria, sobre as leis aplicáveis quanto a tais coletas de dados, incluindo quaisquer requisitos quanto a avisos e consentimentos, quando adequado.

A IBM requer que os Clientes (1) forneçam um link claro e notável aos termos de uso do website do Cliente (por exemplo, política de privacidade) que inclui um link para a coleta de dados e práticas de uso da IBM e do Cliente, (2) notifiquem que os cookies e os gifs/web beacons claros estejam sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente com uma explicação do propósito de tal tecnologia e (3) no caso necessário pela lei, obtenham

consentimento dos visitantes do website antes da colocação de cookies e gifs/web beacons claros colocados pelo Cliente ou pela IBM nos dispositivos do visitante do website do Cliente

Para obter mais informações sobre o uso de várias tecnologias, incluindo cookies, para estes fins, consulte IBM's Online Privacy Statement em: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en, na seção intitulada "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."

Impresso no Brasil